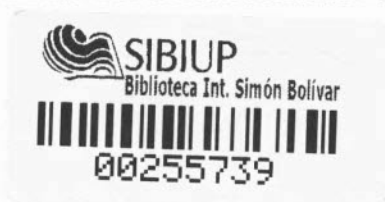


UNIVERSIDAD DE PANAMÁ
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y CONTABILIDAD



**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON
ESPECIALIZACIÓN EN RECURSOS HUMANOS**

**PROPUESTA PARA UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA UNIDAD
DE SERVICIOS DE ORIENTACIÓN DE LA AUTORIDAD DEL CANAL DE
PANAMÁ**

Por:

DILSIA MARIELA MILLER

2,000

4157

ok. del autor

5 NOV 2001

HOJA DE APROBACIÓN

Directora de Tesis

Marta Elena Leizaola

Miembro del Jurado

Carlos

Miembro del Jurado

[Signature]

Vice-Rectoría de Investigación y Postgrado

[Signature] S.

Fecha

DEDICATORIA

DEDICATORIA

Este estudio es dedicado, con todo el corazón a mi amado esposo, a mis hijos, hermana, hermanos y mayormente a mi difunta madre que a través de su vida me ha servido de guía y estímulo para continuar con mi superación profesional, pero principalmente se la dedico a nuestro Divino Creador que siempre ha estado presente en mi vida y siempre guiará mi camino profesional.

AGRADECIMIENTO

AGRADECIMIENTO

Ante todo, deseo extender un especial agradecimiento a mis compañeros de la Unidad de Servicio de Orientación, a los de la división y a muchos otros compañeros que laboran en la Autoridad del Canal y que en todo momento me estimularon para completar este proyecto de grado así, como a la Gerencia General de la División de Comunicación Corporativa, que dio su aprobación.

Este agradecimiento no estaría completo sin nombrar a la profesora Marta Paz de Segovia quien pacientemente me supervisó el estudio. Que Dios los Bendiga a todos.

INDICE GENERAL

HOJA DE APROBACIÓN	
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN EN ESPAÑOL	1
RESUMEN EN INGLES	1 a

CAPITULO PRIMERO

INTRODUCCIÓN

A.	METODOLOGÍA GENERAL	2
1	Tipos de Investigacion	2
2	Marco de Investigacion	3
3	Descripción del Proyecto	4
4	Justificación	5
5	El Problema de Investigacion	7
	a Problema de investigación	8
6	Hipótesis de la Investigacion	8
	a Hipotesis de trabajo	8
7	Definición de Variables	9
	a Definiciones operacionales	9
8	Objetivos de la Investigacion	10
	a Objetivo General	10
	b Objetivos específicos	10
9	Limitaciones y Delimitaciones	11
B.	DISPOSICIONES LEGALES	12
1	Título Constitucional y Ley Organica de la Autoridad del Canal de Panamá	12
2	Ley octava de Incentivos de Turismo	15

CAPITULO SEGUNDO

ASPECTOS DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

A. ASPECTOS DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	17
1 Antecedentes del Manual de Procedimientos	17
2 Propósito del Manual de Procedimiento	19
3 Objetivos y Ventajas del manual de Procedimiento	21
4 Creación del Manual de Procedimiento	23
a Planificar y Preparar	24
b Organiza el Material	26
c Escritura	28
5 Manual de Procedimiento y la Administración	29

CAPITULO TERCERO

PROPUESTA PARA UN MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA UNIDAD DE SERVICIO DE ORIENTACIÓN

A. UNIDAD DE SERVICIO DE ORIENTACIÓN	32
1 Antecedentes	32
2 Análisis de la unidad del servicio de orientación	35
a Fortalezas	35
b Oportunidad	36
c Debilidades	37
d Amenazas	37
3 Estructura actual de la Unidad de Servicio de Orientación	38
a Objetivos de la Unidad de Servicio de Orientación	40
b Misión de la Unidad de Servicio de Orientación	40
4 Recurso Humano de la Unidad de Servicio de Orientación	41
a Grupo de guías	41
b Oficinista en automatización	42

c	Deberes del Personal	42
d	Deberes de la Oficinista en Automatización	43

B. DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LAS FUNCIONES DEL RECURSO HUMANO DE LA UNIDAD DE SERVICIO DE ORIENTACIÓN

1	Atención al Público	45
2	Atención a través de Reservaciones	46
3	Atención a Grupos Escolares a través del programa Conozca su Canal	47
4	Escoltando a los Representantes de los Medios de comunicación	48
5	Visita a las escuelas de la Cuenca	49
6	Jornadas del Canal	50
7	Ferias y Exhibiciones	51
8	Desembarco de Pasajeros de cruceros	52
9	Narración a bordo de los Cruceros	53

C. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

1	Alcance	54
2	Definiciones de conceptos utilizados en el Manual de Procedimientos	55
3	Responsabilidades	58
	a Supervisor de la Unidad	58
	b Gerencia de la División de Comunicación Corporativa	58
4	Requisitos	59
5	Procedimientos	59
	a Horario de Operación del Centro de Visitantes	59
	b Horario de trabajo del Recurso Humano	60
	c Uniforme de Trabajo	60
	d Medidas de Seguridad	60
	e Sistema de Reservación para Atención Individualizada	62
	f Duración de la Orientación para Visitas con Reservaciones	62
	g Reservación para grupo o personas a las cuatro de la tarde	64

h	Arribos después de la hora de personas o grupos con reservaciones	64
i	Categorías de Orientación	64
j	Área en que se puede iniciar la atención de los grupos o persona	65
k	Áreas para recibir los grupos o personas con reservaciones	65
l	Selección de las áreas para Iniciar las Orientaciones	67
m	Programas y actividades llevadas a cabo en áreas fuera del lugar normal de trabajo del personal	67
n	Coordinación de las Asignaciones en Lugares fuera de las áreas del Canal	67
ñ	Labor en el área de Visitantes	70
o	Escolta de grupo o persona a bordo de embarcaciones	71
p	Atención a bordo de cruceros	73
q	Narración a bordo de cruceros	76
r	Código de vestimenta para abordar embarcaciones	76
s	Tránsito del crucero Seven Seas Navigator	76
t	Trabajo en Eventos Especiales	78

CONCLUSIONES	79
--------------	----

RECOMENDACIONES	80
-----------------	----

BIBLIOGRAFÍA	
--------------	--

ANEXOS

1	Encuesta	81
2	Titulo Constitucional	82
3	Ley Orgánica	83
4	Organigrama de la Autoridad del Canal	84
5	Organigrama del Departamento de Administración Ejecutiva	85
6	Organigrama de la División de Comunicación Corporativa	86

7	Descripcion de Puesto del Personal	87
8	Contratos y Hoja de Balance para Recibos para el Trabajo en las Ferias	88
9	Copia del Recibo de Cobro para Trabajo de comentarista a bordo de Crucero	89

Índice de Figuras

No	Detalle	Página
1	Uso del color del pantalón del uniforme	
	Al día	61
2	Diagrama de flujo del sistema de reservaciones	63
3	Categorías de orientación	66
4	Diagrama de flujo para asignaciones fuera del	69
5	Diagrama de flujo para escoltar grupos o personas	
	A bordo de embarcaciones	71
6	Diagrama de flujo para embarco y desembarco de	
	Cruceros	74/75

RESUMEN

Este trabajo de grado, incluye aspectos metodológicos de investigación, disposiciones legales que rigen la Autoridad del Canal de Panamá organización encargada de administrar la operación del Canal de panama, así como aquellos que tienen que ver con incentivos de turismo en Panamá. Resalta factores importantes sobre la elaboración del manual de procedimientos con sus respectivos antecedentes, propósito, objetivos y ventajas.

Se hace un análisis FODA de la sección en estudio, la Unidad de Servicio de Orientación, se incluye su estructura, objetivos, misión, deberes del personal, una descripción detallada de las funciones del personal, y el manual de procedimiento con las funciones y actividades del personal de la unidad en estudio.

SUMMARY

This research includes, aspects that has to do with the development of a scientific investigation, legal dispositions that governs Canal Authority Organization in charge of administrating the Panama Canal, some as those that has to do with the development of tourism in the Republic of Panama, it also highlights factors related to the creation of procedure manual with all it's background information, purpose, objectives and advantages

The research, weaknesses, strengths, opportunity and treats of analysis the section that's target for this study, the Orientation Service Unit, including it's organizational structure, objectives, mission, duties an responsibilities of the employees, a detail description of those duties, same as a propose procedure manual with the employees functions and activities

CAPÍTULO PRIMERO

INTRODUCCIÓN

A. METODOLOGÍA GENERAL

El procedimiento Metodológico es esencial para toda investigación. Se necesita tener una información minuciosa, detallada y específica sobre el proceso a seguir para desarrollar la investigación.

Se utiliza para dar respuesta a las interrogantes de logística, técnico y administrativo del proyecto a investigar, también es de importancia el tener conocimiento sobre el tipo de método de recolección de datos, el espacio geográfico donde se desarrolla la investigación, la población, institución, empresa sujeto de la investigación, así como información referente a los costos y aspectos financieros requeridos para llevar a cabo el estudio.

1 Tipos de investigación

La investigación se inicia desde que se observa un fenómeno o problema, continúa al definir el problema, se plantea la hipótesis y finaliza al probar la hipótesis, pero, para hacer todo esto el investigador debe establecer el tipo de estudio.

En ciencias sociales entre otras cosas existen diferentes tipos de investigaciones, entre las cuales están el exploratorio, descriptivos, correlacionales y experimentales.

En el desarrollo de este estudio en particular estaremos utilizando el tipo de investigación descriptivo, busca analizar las propiedades importantes del fenómeno en

estudio, hace una evaluación de diferentes aspectos o factores que son seleccionados y luego medidos independientemente para describir lo que se investiga

Este tipo de estudio también mide los conceptos o variables que tienen que ver con el estudio

2 Marco de investigación

En la metodología, existen tres marcos de investigación, de referencia, conceptual y teórico. El marco de referencia se obtiene a través de las experiencias obtenidas por medio del trabajo en la división y al investigar el tema además de personas versadas de las cuales obtuvimos información, así, como de memorandos, notas etc. El marco conceptual se base principalmente en los conceptos que miden nuestro estudio, permitiéndonos buscar lo que realmente deseamos estudiar, estableciendo límites a la investigación de manera de no hacerlo muy amplio.

Por último el marco teórico representado en la serie de información teóricas que serán utilizados como referencia para el desarrollo de nuestro tema.

El marco teórico de este estudio se relaciona con la utilización del manual de procedimientos para que el recurso humano pueda realizar sus funciones y actividades.

Al tener un manual de procedimiento ayuda a la administración a tener cierto nivel de control y le da dirección al personal procurando que realice sus funciones con un alto nivel de seguridad.

Al establecer un manual de procedimiento, además de darle dirección y control a la operación de la Unidad de Servicio de Orientación ayuda a la administración a decidir

- El tipo de recurso humano necesario para operar la Unidad

- Como dirigir con mas eficacia al personal para asegurar el éxito de los planes
- Como establecer estandares de control
- Como fijar procedimientos
- Como asignar recursos
- Como establecer prioridades, secuencias, estrategias y sincronizar pasos a seguir para la realización de las tareas

3 Descripción del Proyecto

La Unidad de Servicios de Orientacion es parte de la División de Comunicaciones Corporativa de la Autoridad del Canal, esta encargada de administrar la operación del Centro de visitantes de la esclusa de Miraflores. En 1962 cuando fue creada, era llamada Servicio de Guías del Canal, y su finalidad era de servir como punto de llegada para los turistas que deseaban ver la operacion del Canal y recibir información sobre su historia y operación

La supervisión y el personal de la Unidad de Servicio de Orientación de la Autoridad del Canal tiene que realizar sus deberes o funciones sin un manual de procedimientos que establece por escrito las acciones requeridas para desempeñar su labor profesional

En caso de faltar este personal o de cambiar de supervisión no habría un material escrito que describa las acciones a seguir para realizar sus deberes, también debemos considerar el relacionar a todo el personal con los cambios dados en toda la organización que representa la utilización de sistemas nuevos y que ha provocado cambios en la labor de día a día de las diferentes secciones, entre otras cosas está la implementación de

sistemas nuevos para operaciones marítimas, de compras, así como para procesar las ordenes de trabajo, y las solicitudes de vehículos

Lo anteriormente descrito, nos indica, la necesidad de establecer una **Propuesta Para Un Manual de Procedimientos de las Funciones y Actividades que Realiza el Recurso Humano de la Unidad de Servicios de Orientación que Labora con la Autoridad del Canal de Panamá**. Este manual servirá como material de referencia para los empleados viejos y para capacitar a los empleados nuevos, brindándoles mayor seguridad al realizar sus deberes así, como mayor dirección y control al ejecutarlos, obteniendo el fin que desea toda administración, dinamismo, eficiencia y productividad en el desempeño de sus actividades

4 Justificación

Con el propósito de confirmar la necesidad de utilizar un manual de procedimiento para realizar las funciones y actividades en la Unidad de Servicio de Orientación de la Autoridad del Canal, se procedió a aplicar una encuesta (ver anexo #1) a los once miembros del personal. El resultado de dicha encuesta justifica la elaboración del manual de procedimiento

De las diez personas encuestadas (ver anexo #1) todas tienen conocimiento de lo que es un manual de procedimientos, ocho, de los cuales manifiestan, que sí existe la necesidad de tener un manual de procedimientos. La mayoría coinciden (ver anexo #1) que entre otras cosas, en el manual se debe incluir aspectos, como horario, vestuario, funciones y actividades, guiones para las charlas, pasos a seguir en caso de emergencia y para abrir o cerrar el centro

Ocho, de las personas indican (ver anexo #1) que no han visto anteriormente un manual de procedimiento en la Unidad de Servicio de Orientación y de las tres personas que contestaron haber visto un manual, indican que no está actualizado ni tampoco en uso

Nueve, de los encuestados (ver anexo #1) sostienen que el manual sería de gran ayuda para capacitar y evaluar el desempeño del personal

Los resultados favorecen la elaboración de un manual de procedimiento y también justifica lo útil y viable de esta propuesta, ya que establece la elaboración de las acciones necesarias que sirvan como guía para el manejo de las actividades que realiza el recurso humano que labora en esta unidad, además, servirá como instrumento que ayude entre otras cosas a su entrenamiento y a la evaluación del desempeño del personal

El estudio es de importancia, ya que estructura los pasos a seguir para la realización de deberes y ayuda a organizar las tareas que han incrementado debido a la nueva visión de la administración de la Autoridad del Canal orientada hacia la integración de la operación del Canal a las diferentes estrategias nacionales así como hacen énfasis en que el Canal es de todos los panameños, como consecuencia, se implementa actividades para capacitar a la población en temas referentes a la historia operación, programas de modernización y ampliación del Canal

Se requiere establecer las acciones debidas para ejecutarlas actividades y dejar estas acciones por escritas en un manual de procedimientos del personal, ayudando al éxito profesional del recurso humano y a ofrecer un servicio inolvidable a los miles de turistas así, como de proporcionar también la oportunidad para desarrollar, evaluar y mantener la eficiencia y productividad al brindar un servicio de excelencia

La relevancia social y económica radica en el hecho de que el manual será utilizado como un instrumento para capacitar y preparar al personal que dará un servicio de calidad a miles de visitantes que acudiran al centro después de la inversión multimillonaria de la administración del Canal, en la construcción de un complejo turístico, con salas de proyecciones, conferencias, exhibiciones, cafeterías y ventas de artesanías en el área de la esclusa de Miraflores con el fin de ampliar los servicios que se ofrecen en la actualidad y con posibilidades de crear otras plazas de empleos para el sector turístico.

Es interesante resaltar que para el año fiscal 2,000, Mas de trescientos mil turistas locales e internacionales, llegaron al centro de visitantes, alrededor de trescientos cruceros transitaron transportando alrededor de 300,000 mil pasajeros significando un ingreso de mas de 23,000,000 millones de dolares en pagos de peajes y que podría representar mucho mas si estos se detienen y desembarcan a sus pasajeros, los cuales sin duda visitaran las instalaciones del Centro de visitantes de Miraflores, por lo que se podría cobrar por los servicios que en la actualidad se dan gratuitamente y tener al personal listo con las acciones formalmente establecidas para darles una atención de excelencia.

5 El Problema de Investigacion

Se plantea el problema para, "Afinar y estructurar más formalmente la idea de investigación". Si el investigador esta familiarizado con el tema de investigación este paso se le hace casi automático. Es necesario formular el problema específico en términos concretos, explícitos de manera que sea susceptible de ser investigado.

Debe ser posible para el investigador verbalizar y conceptualizar el problema de forma clara, precisa y accesible, completado este paso se puede proceder al

a Problema de la investigación

¿En qué forma un manual de procedimientos para el recurso humano de la Unidad de Servicios de Orientación puede ayudar a fomentar la realización efectiva de sus funciones y actividades?

6 Hipótesis de la Investigación

Una vez que se plantee el problema de investigación, se haya revisado la información al respecto estableciendo un marco teórico y se ha decidido lo que se desea investigar, el siguiente paso es establecer una guía hacia el problema de investigación o problema a estudiar, lo que nos lleva formular las hipótesis. Se puede formular una o varias hipótesis para un estudio.

La hipótesis nos indican lo que queremos probar, o sea explicaciones tentativas del fenómeno en estudio.

A continuación la hipótesis de este estudio

a Hipótesis de Trabajo

Al estar los procedimientos, funciones y actividades del personal de la Unidad de Servicio de Orientación de la Autoridad del Canal claramente establecidos en un manual, su Recurso Humano estaría bien capacitado y motivado al desempeñar sus deberes los

cuales se realizaran con direccion, control y eficiencia teniendo políticas previamente establecidas y obteniendo como resultado excelencia en el desarrollo de las actividades

Luego de haber establecido nuestro supuesto o hipótesis de trabajo debemos proceder a definir las variables

7 Definición de las Variables

Segun Hernandez Samperi, Collado y Lucio en su obra Metodología de la Investigación, consideran que, “ variable es una propiedad que puede variar (adquirir diversos valores) y cuya variación es susceptible de medirse ”

Para mejor manejo y entendimiento de las variables se establecen definiciones conceptuales y operacionales de estas

En este caso haremos uso de las definiciones operacionales que describen lo que significa cada variable dentro de la investigacion a desarrollar

Las variables a definir son las siguientes desempeño, funciones, programas, capacitacion, direccion, motivacion, politicas, procedimientos, excelencia

a Definiciones Operacionales de las Variables

Desempeño: Forma de ejecutar o realizar los deberes en su lugar de trabajo

Funciones: Grupo de tareas o deberes diarios, a realizar durante sus horas laborales

Programas: Conjunto de metas asignaciones de tareas, pasos a seguir para ejecutar un determinado curso de acción

Capacitación: Creación de oportunidades para mejorar los conocimientos y destreza de una persona en la realización de sus deberes

Dirección: Proceso de guiar a las personas para que contribuyan al logro de las metas establecidas

Control: Medir y corregir el desempeño individual para asegurar que las labores del personal se adecuen a las metas establecidas

Motivación: Estímulo que induce al personal a realizar sus labores

Políticas: Interpretaciones generales que guían el proceso de toma de decisión para el logro de metas

Procedimientos: Planes que establecen un curso de acción para manejar el desarrollo de las actividades o programas

Excelencia: Referente al tipo de servicio que se desea que el personal brinde al público

8 Objetivos de la Investigación

Al plantear un problema de investigación se utilizan tres elementos los cuales están relacionados entre sí los objetivos, que persiguen la investigación, las preguntas de investigación y la justificación del estudio

Se establece desde un inicio ¿qué pretende la investigación?, O sea los objetivos Los objetivos deben ser expresados con claridad y mencionar el problema en estudio y ¿cómo se piensa resolverlo?, Deben ser alcanzables ya que, es lo que va a guiar el estudio y deben estar presentes durante todo el desarrollo del estudio

Los objetivos de este estudio son los siguientes

a Objetivos Generales

Crear un Manual de Procedimientos con las funciones y actividades del recurso humano de la Unidad en estudio

b Objetivos Específicos

- Establecer procedimientos que oriente el desempeño del personal
- Identificar los aspectos necesarios para darle dirección y control a las funciones del Recurso Humano
- Utilizar el manual de procedimientos para capacitar a los empleados de la unidad en estudio

9 Limitaciones y Delimitaciones

Como limitación se puede identificar la falta de material escrito de las funciones y actividades que realizan los empleados de la Unidad, por lo que hay que iniciar el compendio de dichas funciones y actividades y plasmarlos por escrito

Es necesario delimitar el tema para lograr que sea más específico el problema de estudio y que el investigador sea concreto con respecto a las áreas que desea investigar o sea al tema a investigar. En el caso de este estudio está delimitado al grupo de guía del Canal de Panamá que representa el recurso humano de la Unidad de Servicio de orientación el cual administra la operación del Centro de visitantes de la esclusa de Miraflores

B. DISPOSICIONES LEGALES

Como la propuesta es sobre un Manual de Procedimientos de las funciones y actividades que realiza el recurso humano de la Unidad de Servicios de Orientación, los preceptos legales que rigen la operación del Canal deben ser considerados también, como parte integral de este estudio, así, como aquellos aspectos legales relacionados con los servicios turísticos de la nación panameña, debido a que los servicios que ofrece esta unidad están dirigidos hacia el mercado del turismo de nuestro país

1 Título Constitucional y Ley Organica de la Autoridad del Canal de Panamá

En 1994 se establece la enmienda constitucional que a través de su artículo 310 crea una entidad autónoma legal denominada La Autoridad del Canal de Panamá, a partir de las 12 del día del 31 de diciembre de 1999, velará por la administración, operación, conservación, mantenimiento y modernización del Canal de Panamá y áreas aledañas a éste (ver anexo #2)

En 1995 se establece el mandato a través de un proyecto de ley, redactado por el comité de transición y que creó la ley No. 19 del 11 de Junio de 1997 (ver anexo #3)

La ley orgánica del Canal elevada a título constitucional establece un régimen laboral especial fundamentado en el principio del mérito e igualdad de oportunidades, prohibiendo entre otras cosas la discriminación por razón de sexo, raza, edad, religión, estado civil, ideología política o impedimento físico

Establece el principio de estabilidad laboral para tanto los empleados de confianza como del resto de la fuerza laboral del Canal. Se les da también a los trabajadores el derecho de pertenecer a una organización sindical y ser representado por un representante sindical cuando sea necesario.

El recurso humano de la unidad de servicios de Orientación también incluido en la masa de empleados del Canal, manteniendo los mismos derechos y privilegios contenidos en la ley.

Esta ley le confiere la facultad a la Junta Directiva, entre otras cosas para fijar peajes, tasas y derechos por el uso del Canal y sus servicios conexos, sujetos a la aprobación del consejo de Gabinete. En su artículo 18 numeral 3, el Administrador entre muchas cosas debe organizar y coordinar la estrategia de comercialización, mercadeo y las estrategias de relaciones públicas.

Establece como patrimonio del Canal, en el artículo 33 acápite 2 del capítulo III, sección primera, los ingresos en concepto de peajes, derechos y tasas mas el uso del Canal por los servicios que el preste.

Acápite 3, ingresos derivados de concesiones que otorguen o de los demás contratos que celebren conforme a las estipulaciones legales y contratos correspondientes.

Acápite 6, ingresos percibidos por el uso de las instalaciones, muebles y otros bienes en las riberas del Canal o en sus aguas y áreas adyacentes o que formen parte de su patrimonio.

Las leyes públicas 104, 106, 114, 211 del Congreso de los Estados Unidos, fueron hechas para flexibilizar o facilitar una transición ordenada de la Comisión del Canal.

administrado por el Gobierno de los Estados Unidos, permitiendo que esta entidad pase de finanzas de punto de equilibrio a una empresa lucrativa

En la ley No 19 del 11 de junio de 1997, se incluye como patrimonio del Canal ingresos obtenidos no solo en concepto de peajes sino también, por el uso de instalaciones, servicios y otros bienes en las riberas del Canal

Esto nos indica que las leyes que rigen la operación, administración y funcionamiento de la Autoridad del Canal, permite que el Canal opere como una corporación con posibilidades de generar ganancias cuando anteriormente no era posible

A partir de las 12 del día del 31 de diciembre de 1999, la Autoridad del Canal de Panamá administra la vía interoceánica como unidades estratégicas de negocios las cuales agrupan todas las actividades de un negocio dentro de una corporación que produce un tipo particular de bienes o servicios y las trata como una sola unidad de negocio

Bajo el sistema de Unidades de negocio, el nivel corporativo proporciona un conjunto de directrices para la unidad de negocio. La unidad, posteriormente desarrolla sus propias estrategias comerciales, el nivel corporativo es quien se encarga de revisar los planes de la unidad de negocio y establecer los cambios en casos de ser necesario

La Autoridad del Canal está integrada por varias unidades de negocios con capacidad de generar ingresos adicionales a los peajes para esta organización en particular. A través de este estudio nos vamos a enfocar en la unidad de negocio de los servicios turísticos del Canal, o sea, la Unidad de Servicio de Orientación que, con el objeto de desarrollar sus estrategias comerciales es necesario tener definida las funciones y actividades del personal

2 Ley Octava de Incentivos de Turismo

La ley No 8 del 14 de junio de 1994, modificada por el decreto ley No 4 del 10 de febrero de 1998, por la cual se promueve las actividades turísticas en la República de Panamá

En el artículo 1, se establece los objetivos de la ley, describiendo el establecimiento de un proceso simple, rápido y racional para desarrollar actividades turísticas, otorgando incentivos y beneficios a las personas que se dedican a las actividades turísticas. Esta ley también considera la adopción de mecanismos necesarios para obtener la coordinación en conjunto entre el sector público y privado en esta area, por ende promoviendo el turismo en Panamá

En su artículo 2, establece que el Instituto panameño de turismo representa al órgano Ejecutivo sirviendo como coadyuvante del sector privado. Esta ley establece como oferta de turismo entre otras cosas los centros de convenciones, como instalaciones donde se brindan conferencias, reuniones, exhibiciones, exposiciones, eventos tecnológicos, culturales y turísticos con facilidades para realizar en forma conjunta varios eventos

La Unidad de Servicio de Orientación, que opera como una de las unidades de negocio de la Autoridad del Canal, establece su estrategia dirigida hacia los servicios turísticos

Esta Unidad califica como una actividad turística ya que sus instalaciones actuales y la millonaria inversión que la organización efectuara para instalaciones nuevas, permite, ampliar servicios para incluir entre otras cosas, venta de artesanías restaurantes y salas de exhibiciones, hace posible también su participación conjuntamente con el IPAT,

Agencias de turismo y operadores de turismo en un programa para atender a los pasajeros de cruceros que desembarcan y realizan visitas a las esclusas del Canal

CAPÍTULO SEGUNDO

ASPECTOS DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTO

A. ASPECTOS DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTO

1. Antecedentes del Manual de Procedimiento:

La utilización de un manual de procedimiento en el Canal de Panamá, data desde 1914 al establecer las reglas y regulaciones para la operación y navegación en el Canal, y sitios aledaños incluyendo todas las aguas bajo su jurisdicción. El manual de procedimiento es utilizado, para darle mantenimiento al complejo equipo y estructuras utilizados para la operación del Canal, así, como, para los programas preventivos implementados ya sea para reparar o cambiar el equipo.

Podemos retroceder a la década de los 60 cuando fue creada la oficina de información del Canal con sus objetivos y procedimientos previamente establecidos y que se mantienen como parte de las exigencias de la organización del Canal hasta nuestros días cuando se implementa la utilización de estándares dependiendo del tipo de servicio que se brinda.

En el manual de procedimiento constan aspectos escritos que orientan la realización de deberes, utilizados para administrar plantas nucleares, equipo militar, en la aviación, para programación de las computadoras, inclusive para el ISO 9,000 como forma de estandarizar los métodos de trabajo.

El contenido del Manual de Procedimiento, incluye instrucciones escritas para realizar deberes, los procedimientos pueden ser simples o complejos, pueden explicarlo todo desde como iniciar una computadora personal, hasta como operar una planta nuclear.

Utilizar este tipo de manual permite reducir el error humano, mantener los deberes, así, como el establecer los pasos para ejecutar esos deberes

Es importante establecer en las industrias, organizaciones y gobiernos una buena documentación de sus políticas, estándares y procedimientos, este tipo de documentación es necesario y usualmente está en forma de manual

La demanda, para una buena documentación de los procedimientos y la tecnología para producirlo eficientemente, ha tenido como resultado la necesidad de instrucciones y desarrollar manuales de calidad

Antes de hablar sobre determinados aspectos del manual de procedimiento, debemos proporcionar una definición, según pe Wieringa, et Moore y et Barnes en su libro *Procedure Writing, Principles and Practices*, nos indica que

El manual de procedimiento es una colección estructurada y de fácil referencia que contiene políticas, procedimientos, ilustraciones (de formularios, equipo etc) estándares, cuadros de las organizaciones o estadísticos, lista de precios, catálogos, o, cualquier información que pertinente a las actividades de cualquier entidad o individuos asociaciones agencias o instituciones

La función mas importante de los procedimientos es la de asistir a los trabajadores a realizar sus deberes. Es importante establecer los procedimientos debido a que el ser humano no es infalible, pueden olvidar las cosas y cometemos errores. Procedimientos correctamente escritos, reducen los errores. Al reducir errores incrementa la calidad del servicio, protegiendo a los trabajadores y al público, el ambiente y maquinaria, así, como aumenta la productividad permitiendo que los deberes se realizan de manera eficiente y

segura Sin procedimientos, el empleado tendria que decidir que hacer en determinado momento, tal vez, bajo presion o stress e inclusive exponiendose a daño físico

El manual de procedimiento le permite a los gerentes tener control sobre la forma en que se ejecutan los deberes, evitando que el trabajador realice sus funciones de manera incorrecta En caso de darse un problema o conflicto se puede recurrir al manual de procedimiento para su solución

2 Proposito del Manual de Procedimiento

El manual de procedimiento se establece como un valioso método de comunicación escrita, evitando que las instrucciones verbales se pierdan o se tergiversan a través de las cadenas de comunicaciones que existen en las organizaciones

Al implementar el uso del manual de procedimiento se ahorra tiempo y se opera eficientemente, al documentar debidamente los procedimientos en una empresa Una empresa que opera sin un manual de procedimiento corre un alto riesgo, ya que, sus empleados tendrian que buscar informacion que podría estar debidamente documentado El costo operativo de una empresa se deteriora al trabajar sin un manual de procedimiento, a causa de las siguientes situaciones

- Los supervisores y trabajadores pierden el tiempo contestando preguntas que podrían estar previamente establecidas en el manual de procedimiento
- Las contestaciones a las preguntas podrian ser incompletas y poco verás, incurriendo en posibles errores y en tener que trabajar de más
- Coloca a la gerencia en la posicion de tener que realizar deberes de baja categoría

- Establece y deja abierta una línea de comunicación entre la gerencia y los trabajadores, permitiendo el introducir nuevas políticas y procedimientos
- Sirve como un instrumento para capacitar a los empleados y a la gerencia

Es importante el estructurar e implementar el uso del manual de procedimiento ya que las organizaciones no pueden esperar que sus empleados adivinen lo que se espera de ellos, sirve también para proteger a la gerencia ya que con las medidas de protección al empleado no se puede esperar que este acepte una carta de despido por no seguir procedimientos no documentados o por cometer errores cuando la administración no les ha brindado los lineamientos adecuados para realizar sus funciones, por lo que es preferible poner los procedimientos por escrito

Los manuales son costosos para producirlos, sin embargo, las organizaciones ahorran tiempo y dinero al tenerlos ya que

- Reducen el periodo de tiempo para encontrar soluciones
- Reduce el tiempo de entrenamiento para empleados nuevos, temporales, por promover o el personal que trabaja por contrato
- Mejora la utilización del recurso humano

En las grandes organizaciones es mejor comunicarse por escrito en este caso, a través de un manual para, así, documentar los cambios y tenerlos de manera clara, que se puedan entender y sean aceptables de forma que reduce el factor sorpresa en las operaciones y minimiza la magnitud en que se dan los cambios

En esta era en donde la tecnología juega un papel muy importante al igual que la imagen corporativa que puede ser favorable o desfavorable dependiendo de lo que se escribe sobre el productor, como está escrito y como está presentado a los usuarios del

producto, el resultado final debe ser un manual donde la información se encuentra con rapidez y se entiende con claridad ya sea un manual para uso interno o externo

3 Objetivos y Ventajas de los Manuales de Procedimientos

Los manuales deben ser utilizados para capacitar a los empleados en la realización de sus funciones, para darle seguimiento a las actividades de rutinas, y para la toma de decisiones. Organizaciones de cualquier tipo y tamaño requieren del uso de los manuales, hospitales, escuelas, industrias de todo tipo, empresas públicas y privadas etc.

Los manuales se utilizan como un recurso tanto para la gerencia como para el recurso humano. Como instrumento que utiliza la gerencia es necesario para

- Establecer políticas claras
- Definir deberes, responsabilidades y autoridad
- Formalizar las operaciones, asegurando un trato uniforme para las responsabilidades
- Establecer estándares que pueden ser utilizados por los trabajadores y la administración para la evaluación del desempeño
- Proveer información a los trabajadores, clientes y cualquier persona que lo necesite
- Proveer y mantener una línea de comunicación permanente entre la administración y el trabajador, permitiendo métodos para introducir políticas y procedimientos nuevos
- Educar a los usuarios

- Al utilizar los manuales como recurso para los empleados para ayudar a los empleados a realizar sus deberes o trabajos, contribuyendo a mejorar la moral
- Mantener a los empleados, informados con respecto a cambios en la organización
- Mantener continuidad, al preservar las políticas a través de los cambios en las organizaciones
- Mantener la consistencia en las relaciones entre el personal, y los supervisores
- Convencer a aquellos empleados que desean ver los procedimientos o políticas por escrito
- Garantizar medidas uniformes de desempeño
- Reducir el stress producto del cambio
- Darle seguridad a los empleados y ayuda a evitar desavenencias
- Eliminar las suposiciones y evita tener que utilizar la memoria para recordar las cosas
- Permitir que el empleado nuevo se sienta comodo (a) el realizar sus deberes
- Asistir a los empleados para determinar objetivos de carrera dentro de la organización

Un manual debe cumplir los requerimientos tanto del personal, como, de los clientes o usuarios y satisfacer los objetivos establecidos. En muchas ocasiones no se considera los aspectos anteriormente mencionados al establecer el manual.

Al crear un manual de procedimientos tambien, se realizan, entrevistas a los clientes o usuarios, para obtener sugerencias, e informacion referente a sus necesidades, incluyendo así, la información apropiada

Debemos tener en mente, que los clientes, no siempre proporcionan la información apropiada, ya que, pueden suponer que la persona que confecciona el manual de procedimientos conocen sobre el funcionamiento de la organización, el departamento, o sección, para el cual es escrito

4 Creación del Manual de Procedimiento

Al crear un manual de procedimiento se planifica, prepara y organiza el material, además de seleccionar el estilo de escritura, se tiene que considerar producir, distribuir y mantener el mismo. Aunque el manual sea chico o grande el procedimiento es el mismo.

Hay diferentes tipos de manuales, usualmente se utilizan para políticas, procedimientos, y de entrenamiento. También, hay manuales para uso interno (operaciones) o uso externo (cliente o usuario) técnicos, y de mercadeo. Se siguen los siguientes pasos para desarrollar un manual:

- Se planifica y prepara todo lo que se debe realizar antes de recoger el material
- Se organiza y determina el contenido
- Se recopila y analizan datos
- Se escoge un estilo y diseño de escritura
- Se produce e imprime
- Se procede a hacer la distribución, después de determinar, ¿Quién obtiene el manual? ¿Cómo, se distribuye y porque?
- Se le da mantenimiento, actualizándolo

a Planificar y Preparar

Representa una parte integral en el desarrollo del manual, en toda la organización, se planifica considerando la jerarquía administrativa utilizando el organigrama. Se trabaja en equipo, los miembros de cada equipo tienen que tener claro el tema y los objetivos de este.

Algunos de los miembros del equipo permanecerán activos para darle seguimiento a lo establecido, la participación de otros será temporal, en la base al área en que sean expertos.

Se utiliza, recursos de la organización aunque en algunas ocasiones se contratan consultores, es necesario, elegir un escritor editor por equipo, el cual debe tener

- Buenos hábitos para planificar, organizar e iniciativa
- Un trato correcto y efectivo con las personas de diferentes niveles de la organización
- Experiencia entrevistando
- Un sentido analítico, buenos hábitos de escritura y habilidad para editar

Se debe establecer el tiempo que duraría para completar el manual, que tan grande será el proyecto, el tipo de recurso con que cuenta la organización.

Es necesario determinar, si a lo interno de la organización

- Hay personas que deseen, dedicarle el tiempo que amerita hacer el trabajo con las características para elaborar el manual
- El recurso humano puede ser capacitado para escribir el manual, o si la organización puede establecer su propio programa para el manual

- Si, en el área hay consultores calificados para producir un manual de calidad, así, como el costo que involucraria el contratarlos

En caso de tener una fecha programada para tener el manual listo se recomienda contratar consultores para su elaboracion Considerando que habrán, costos incluidos el consultor puede hacer el trabajo de elaborar el manual y a la vez, que entrena al personal en la creación de este, ya que el manual, no es estatico sino que hay que mantenerlo, revisar e ir actualizando conforme los cambios que se realicen a las políticas o procedimientos, o mientras se introducen productos o servicios nuevos

Tal vez tengan que elaborar manuales nuevos siendo buena idea involucrar a parte del personal para que aprendan sobre su confeccion y en vez de utilizar personal contratado para futuros manuales, se utiliza el personal de planta ya entrenado por los consultores, para tal fin, reduciendo así, costos y teniendo la posibilidad de darle continuidad al programa del manual, una vez terminada la asignacion del contratista

Es necesario que las personas que elaboran el manual conozcan los

- Los estandares de la organizacion
- Cooperación y acceso al recurso humano
- Instalaciones adecuadas para trabajar
- Los implementos necesarios para escribir

La gerencia debe dar una informacion general sobre la historia, productos, estructura organizacional, tramo de control, politicas, directrices y procedimientos escritos existentes de la organización Si existen leyes, copias de éstas deben estar a disposición

Asegurarse que los escritores esten informados de los estándares diseñados para el manual, esto incluye la enumeracion, escritura, ilustraciones, diseño de la página

impresión etc. O sea, darles toda la información, ideas o sugerencias que necesitan para hacer el trabajo.

La cooperación es importante, los escritores deben tener toda libertad y acceso a los empleados de la organización, deben sentirse con confianza para contactar y entrevistar al personal cuando así lo necesiten. Deben tener contacto con las actividades o programas que se dan en la empresa.

El personal se comunica mejor con personas conocidas que con extraños por lo que los gerentes deben presentarle a los escritores al personal. Se sugiere llamar a una reunión entre gerentes y supervisores y que los escritores de proyectos les explique los planes para el manual y el resultado o como quedará el producto final para la compañía.

Es necesario asignar tiempo para críticas, para entrevistas, revisar el borrador, actividades de grupo, reuniones para solución de problemas etc.

b Organizar, el Material

Antes de proceder a escribir, debe tener alguna idea de lo que desea decir y como planea decir. Es necesario, hacer un esbozo de lo que debe incluir, determinando como dividir, el procedimiento en secciones, así como, lo que debe incluir en cada sección, no es necesario darle mucha importancia al formato del esbozo. Puede proceder a enumerar los diferentes aspectos si así, lo desea. El tipo de numeración, es opcional, puede utilizar números arábigos o romanos.

Se aconseja elaborar un diagrama de flujo, mientras organiza el procedimiento, principalmente si el procedimiento contiene varias alternativas. La ventaja del diagrama

de flujo es que fuerza al escritor a mantener un sistema en donde explica las acciones y los cursos a seguir

La informacion se organiza de la siguiente forma

- Por jerarquia, comunmente utilizado para la presentacion de procedimientos. Los procedimientos se establecen en base a los pasos a seguir, los cuales tienen un orden.
- Dividiendo en secciones, utilizando un sistema orientado hacia un tema, a través del cual la persona pueda guiarse por el tema para encontrar los pasos a seguir, evitando establecer pasos del mismo tema en diferentes partes del manual. Al organizar procedimientos, se debe, pensar en la tarea o labor a realizar, dedicar una seccion a cada tarea. Jerarquizar, la tarea en pasos y sub-pasos.
- Determinar, el encabezado o titulo para las secciones. El encabezado presenta el nombre de las secciones y ayuda al lector a entender, ubicar la información y el contenido del procedimiento. Debe proveer información útil y específica, que describa el contenido de la seccion.

Facilita la comprensión, acceso y le indica al lector, donde ubicar la información, ayudándolos a encontrar la informacion en forma rapida

No hay un formato especial para el encabezado, esto se deja a la discreción del escritor

- Establecer, un indice de contenido. Puede ser incluido en un manual que consta de varias páginas, utilizado como uno de los instrumentos para ayudar a los usuarios del manual a ubicar informacion. Debe ser diseñado de manera que el lector pueda facilmente ubicar los encabezados con los numeros de páginas

correspondientes, se debe jerarquizar los encabezados para establecer el nivel de importancia

c Escritura

Se inicia con un borrador, que es revisado y se prueba, y que, a veces termina siendo el documento final, no importa el camino que decide seguir, el documento va a terminar en un procedimiento

El escritor sigue los siguientes pasos

- Seguir, las reglas gramaticales
- Escribir, lo esencial, incluir la informacion necesaria para cada tema de manera precisa y concisa
- Evitar, las oraciones muy largas dividir las en varias oraciones cortas Las oraciones cortas son mas faciles de entender
- Utilizar, las reglas de puntuacion
- Sea, consistente al utilizar las mismas palabras a traves de todo el procedimiento
- Hacer, uso de palabras simples cortas y comunes
- Evitar, palabras que pueden ser mal entendidos
- Restringir, el uso de abreviaturas y siglas

5 Manual de Procedimiento y la Administracion

La administración se debe asegurar que, el personal tenga sus funciones, procedimientos o tareas claramente descritas, con objetivos que se alcanzarán a través de ellas y las instrucciones precisas para realizar con la mayor eficacia su labor. También permite que la interacción con el cliente sea no solo eficaz, sino agradable, considerando que el trato con los visitantes es directo verbal y gestual. El turista, visitante o cliente percibe la actitud, positiva o negativa del personal a través de sus gestos, o palabras, ya que el trato es visible.

Las organizaciones de servicios aseguran la calidad en el servicio al mantener procedimientos y funciones documentadas y claras. Para crear un manual de procedimientos se debe establecer sobre la base de las funciones del recurso humano, considerando aspectos como:

Descripción de las funciones

- Importancia de las funciones
- Evaluación de cómo se realizan las funciones
- Las funciones que necesitan mejorar
- Utilización efectiva del recurso humano a través de las funciones que desempeñan

El establecer procedimientos ayudan a aclarar aquellos cuestionamientos que nos hacemos sobre la base de la filosofía de la administración de personal, al preguntarse si se puede confiar en el recurso humano, si les agrada o desagrada el trabajo, si pueden desarrollar su creatividad, formas de comportamiento del trabajador. Ya que si el recurso

humano tiene la oportunidad de conocer o relacionarse con las funciones o tareas del puesto podrá saber si este llena sus expectativas y la administración podrá determinar a través de la entrevista y observación si el solicitante cumple con los requerimientos de la posición

Al tener debidamente establecidas las funciones y actividades, las organizaciones conjuntamente con sus departamentos, divisiones y secciones pueden desarrollar su plan estratégico para así, trazar el curso de acción que desea proyectar en este caso la Unidad de Servicios de Orientación encargado de brindar los servicios turísticos del Canal, para él logra de oportunidades y retos internos y externos, reconociendo sus fuerzas y debilidades

Es necesario preparar al recurso humano para que puedan hacerle frente a los cambios e innovaciones resultado de la aplicación de las estrategias

Las políticas de una organización provienen y son consistente con la misión, visión y el plan de la organización, para establecer las funciones y actividades es necesario tener claras las políticas ya que estas sirven de guía para los diferentes departamentos

Al planificar en administración, se inicia con una idea, se formula políticas para contribuir a la toma de decisión, como siguiente paso, se fijan procedimientos para estandarizar métodos, se programa con el objeto de establecer prioridades, secuencias para sincronizar los pasos a seguir

El establecer y definir procedimientos o políticas, se hace, para darle dirección al recurso humano también contribuye al desarrollo del plan estratégico de las organizaciones incrementando el papel del recurso humano en el desarrollo y establecimiento de políticas corporativas

Al tener los procedimientos, funciones y políticas claramente definidas estimulan la productividad, y el nivel de seguridad en el empleado al realizar sus funciones, lo que a su vez ayuda al recurso humano a

- Adquirir destrezas para mejorar la toma de decisión en un momento dado
- Entender las necesidades de su cliente o persona a la que le brinda servicio
- Se le da dirección al empleado para el desarrollo del plan estratégico de la organización y la Unidad de Orientación

Planificar en administración es el proceso a través del cual los integrantes de una organización comprendan la misión, propósitos objetivos y los métodos o planes de acción para su logro

El manual de procedimiento es uno de muchos instrumentos que utiliza el administrador al planificar para saber que tipo de relaciones organizacionales y aptitudes personales se necesitan para llevar a cabo las funciones, así como el plan de acción que sigue el recurso humano y las clases de controles a implementar

Planificar es el fundamento de la organización y uno de sus pasos es fijar procedimientos y establecer políticas para determinar el tipo de estructura organizacional, tipo de personal necesario para desempeñar las funciones

CAPÍTULO TERCERO

PROPUESTA PARA UN MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA UNIDAD DE SERVICIO DE ORIENTACIÓN

A UNIDAD DE SERVICIO DE ORIENTACIÓN

1. Antecedentes

Nos podemos remontar a inicios de la década de los 60, cuando las autoridades del Canal en la persona del entonces Gobernador de la antigua, Zona del Canal Robert J Fleming Jr Estableció, las instalaciones necesarias para atender a los turistas que visitaban el Canal de Panama, por lo que se creo, el Servicio de Guías el 26 de agosto de 1962, por primera vez se utiliza un personal especializado para atender al turista en áreas del Canal Esta instalación, operaba con 14 guías bilingües (Inglés y Español), entre los cuales también se hablaba Francés e Italiano, se establecio pabellones en las esclusas de Miraflores y Gatún Al servicio de guías se le asigno el número de telefono 1492, que era similar a la fecha en que Cristobal Colon descubrio el nuevo mundo

También se creó las Oficinas de Informacion que administraba la operación de las instalaciones de visitantes, así como el Semanario Spillway, periódico que contenía informacion sobre el Canal y las actividades sociales del area

El grupo de guías, realizaba su labor en las giras turísticas, transitaban atendian en los pabellones a los visitantes locales e internacionales, daban charlas sobre la historia y operación del Canal a los pasajeros a bordo de los cruceros y aquellos que desembarcaban, así, como al turista que llegaba al edificio de administración, también ofrecían sus servicios, para giras guiadas por areas de la Zona del Canal y la ciudad de Panamá

Se acondicionó una plataforma construida en 1956, para la atención al público en las esclusas, y transformaron una pequeña caseta utilizada para guardar equipo y herramientas de la esclusa en un mini-teatro, donde mostraban películas y diapositivas sobre la historia y operacion del Canal, durante este periodo se atendió unos 2,000 visitantes

Conforme transcurria los años la cantidad del Recurso Humano del Servicio de Guías disminuyó de 14 guías a 6, así, como los programas, ya que, se eliminaron las giras locales, el trábajo en los cruceros, y la labor se realizaba ya sea, desde el centro de visitantes de Miraflores, o de vez en cuando los guias eran asignados al pabellón de Gatun para atender determinados grupos

Alrededor de 1987 la administracion del Canal empezó la construcción de un nuevo complejo para albergar el centro de audiovisuales y las oficinas del entonces servicio de guías del Canal, el cual fue inaugurado en el mes de Septiembre de 1989, por el Sr Dennis P McCauliff último administrador de la Comision del Canal designado por el gobierno de los Estados Unidos y el Lic Fernando Manfredo Sub-Administrados Panameño, además de la Sra Willie Friar Directora de las oficinas de Información del Canal de Panamá

En la actualidad este centro cuenta con anfiteatro, donde se proyectan una presentación de 10 minutos y un teatro con capacidad para 115 personas. A partir de 1990 el nombre del centro cambio, de Servicio de Guías, a Unidad de Servicios Orientación, el personal, incluye 10 especialistas y una asistente administrativa

Para el año fiscal 2,000, se atendio, 347,384 personas, de los cuales los indicadores más sobresalientes eran

- Total de Orientaciones, 2,000
- Grupos escolares locales e internacionales, 42,215
- Atencion a bordo de los cruceros y en el pabellon de la esclusa de Gatún incluyó unos, 72,940 pasajeros, instituido nuevamente como parte de las funciones del personal en 1998
- Un total de, 25,924 personas, como categoria, otros visitantes, que representan invitados de otras compañías, grupos de congresos, seminarios y otros eventos
- Se atendio unas, 100,704 personas en las ferias y exhibiciones en la capital e interior
- Funciones especiales, 5,936 personas en funciones especiales llevados acabo en el Centro de visitantes de la esclusa de Miraflores (brindis, cenas, seminarios, congreso etc)

Debido al aumento de visitantes tanto locales como internacionales y el integrar las áreas aledañas al Canal, al plan maestro de turismo nacional se han efectuado estudios para la construcción de una nueva infraestructura con salas de exhibiciones, audiovisuales, restaurante, venta de artesanias y otros

El trabajo de esta Unidad ademas de ser turistico tiene una gran influencia de las Relaciones Publicas, protocolo, capacitacion y comunicacion Esta Unidad son los ojos a través del cual tanto los invitados de la administración, los visitantes, y grupos de la prensa nacional e Internacional reciben informacion veraz y actualizada del Canal de Panamá, sobre su historia y operacion, programas de modernizacion y transición

Se hace de guía de turismo al llevar a ciertos invitados a áreas operacionales del Canal, de Relaciones Públicas al atender a los miembros de la prensa, al hacer uso de las técnicas de comunicación para transmitir la información, al vender la imagen de la organización del Canal a través de la información dada diariamente a los visitantes y capacitamos a miles de estudiantes desde nivel primario hasta universitario como parte de nuestra labor diaria.

2. Análisis de la Unidad de Servicio de Orientación

- a. Fortalezas,
- b. Oportunidades
- c. Debilidades
- d. Amenazas.

- a. Fortalezas

- Opera bajo una organización denominada La Autoridad del Canal de Panamá que cuenta con políticas y procedimientos establecidas.
- El recurso humano de la Unidad de Orientación es multidisciplinario; con una educación, universitaria en su mayoría, así como experiencia en el área de turismo y relaciones pública.
- El recurso humano está bien remunerado y tiene a su disposición un equipo audiovisual de punta con personal especializado asignado para su mantenimiento.
- El recurso humano tiene contacto directo con la tecnología de punta para dar sus presentaciones.

El servicio turistico del Canal es unico en el area muy bien posicionado en la mente del turista local y extranjero

Los guías del Canal tienen a su disposicion una enorme cantidad de material informativo con datos actualizados sobre la historicos y de operación del Canal así como sus programas de modernizacion

Aumento en la labor del personal debido a la necesidad de integrar los servicios del Canal a la estrategia nacional en el area de turismo y educación

b Oportunidades

El personal de la Unidad de Orientacion esta en posición de desarrollar nuevos negocios para la organización del Canal y contribuir a la integración del Canal al programa estratégico de turismo nacional

El grupo de guías, mantienen contacto con turistas locales, internacionales, miembros de los medios de comunicacion, ejecutivos de empresas todos de diferentes culturas, intereses y nacionalidades, lo que les permite obtener experiencia, conocimientos y vivencias nuevas agregando mayor importancia a su labor

Motiva el aprender idiomas adicionales al ingles y español

c Debilidades

- Existe una falta de objetivos politicas y procedimientos que guíe el trabajo y operacion de los servicios turisticos
- Los programas que implementa la Unidad de Servicio Orientación no tienen procedimientos formalmente establecidos, todo es verbal
- Es notoria la falta de un programa formal de entrenamiento o capacitación con información específica para obtener el desarrollo profesional de este personal de acuerdo a la naturaleza de su labor
- El recurso humanos de esta unidad se expone, al tránsito de material peligroso que pasa por el Canal o, a accidentarse al utilizar la escalera de soga para abordar o desembarcar, ya sea de los cruceros o de los barcos de carga
- Este grupo de trabajadores tambien está expuesto al contagio de enfermedades de tipo viral debido al contacto con muchas personas al mismo tiempo, o a intoxicarse al ingerir alimentos en las embarcaciones
- Debido a la naturaleza de su trabajo laboran todos los días ya que el centro turístico está abierto todos los dias del año

d Amenazas

- La privatizacion o concesion del centio turistico
- La afluencia de robos debido a la llegada de muchos visitantes con una amplia variedad de posición social y diferentes niveles sociales, culturales y profesional

3 Estructura actual de la Unidad de Servicio de Orientación

Antes de hablar sobre la estructura organizacional de La Unidad de Servicios Turísticos pienso que debo hacerles una breve reseña sobre la estructura de la Autoridad del Canal, organización que administra la vía interoceánica y de la División de Comunicación Corporativa el cual está encargado de las relaciones públicas y actividad de información para los medios de comunicaciones, locales o extranjeras

En la estructura organizacional (ver anexo # 4) de la Autoridad del Canal existen cuatro líneas de mando entre el nivel superior de la organización y los niveles de supervisión atendiendo a las funciones que deben desempeñar para el manejo, operación y mantenimiento de la vía interoceánica. Esta estructura ha sido efectiva para la organización ya que cada departamento, división y sección cuenta con un alto grado de autonomía, logrando la descentralización de la toma de decisión.

La Junta Directiva y el Administrador ejercen un control general sobre todas y cada una de las oficinas que integran la organización, pero la misma es lo suficientemente flexible para que se tomen las decisiones correspondientes en el momento oportuno.

El organigrama principal de la Autoridad del Canal presenta varios tipos de niveles: el Corporativo, conformado por el Ministro para Asuntos del Canal, los miembros de la Junta Directiva, el Administrador y sub-administrador, el Secretario y el Inspector General. Seguido por el nivel funcional conformado por las oficinas de Administración Ejecutiva, Comunicación Corporativa, Planificación Corporativa y Mercadeo, Recursos Humanos, Administración Financiera, las Unidades de Operaciones son El

Departamento de Operaciones Marítimas, de Ingeniería y Construcción, Seguridad y Ambiente

La Autoridad del Canal tiene una organización por producto, con la parte funcional, presenta ocho departamentos, con sus respectivas divisiones que agrupan todos los recursos humanos, físicos y financieros, así, como las unidades de operaciones

El Departamento de Administración Ejecutiva, (ver anexo # 5) incluye La División de Comunicación Corporativa, (ver anexo # 6) esta división, que tiene como función primordial el Mantener informado a los medios de comunicaciones locales e internacionales sobre el funcionamiento y avances del Canal Su política es divulgar la información de interés público que contribuya a mantener una buena imagen de la organización de la Autoridad del Canal Su estrategia de divulgación está dirigida hacia los medios de comunicación, los empleados del Canal, a la comunidad panameña, a los usuarios y a la comunidad internacional

La División Comunicaciones Corporativa está constituida por una Gerencia General, bajo la cual, funciona tres gerencias, Medios locales y relaciones comunitarias; Medios internacionales y Publicaciones y Servicios audiovisuales

En el organigrama de la División de Comunicaciones Corporativa, la Unidad de Servicio de Orientación está directamente bajo la gerencia, tiene un supervisor, ocho guías y un personal administrativo La Unidad de Servicio de Orientación, como un instrumento de relaciones públicas disemina información a través de su servicio de atención al público principalmente turistas e invitados de la administración del Canal, al igual que capacita a estudiantes locales y extranjeros de escuelas primarias, secundarias y universitarias, y representa a la organización en ferias y exposiciones

a Objetivos de la Unidad de Servicio de Orientacion

- Instruir, con información actualizada y veraz, así, como con los programas y objetivos del Canal, a un publico variado nacional e internacional, miembros de los medios de comunicación, invitados de la organización, turistas, pasajeros a bordo de los cruceros, estudiantes y a los medios de comunicación
- Diseminar, información sobre la historia y operacion, políticas, servicios, así, como de sus programas de modernizacion y ampliacion
- Optimizar el servicio que se ofrece para satisfacer las expectativas y necesidades del personal que labora en la organizacion, los miembros de medios de comunicaciones, organizaciones maritimas, grupos nacionales e internacionales invitados de la administracion o del gobierno, asi, como al público en general que visita las instalaciones
- Investigar, recopilar, analizar y mantener información y datos estadísticos del Canal para realizar presentaciones a traves de charlas, haciendo uso de los métodos apropiados de comunicacion
- Ofrecer un servicio de calidad y mantener, una imagen positiva para la organizacion del Canal

b Mision de la unidad de servicio de orientación

Estar siempre listos para ofrecer o divulgar informacion sobre los objetivos, programas, de comunicacion y relaciones publicas, además de la historia, operación, programas de modernizacion y ampliacion del Canal de Panamá

4 Recurso Humano de la Unidad de Servicio de Orientación

a Grupo de Guías

Los guías del Canal es la serie en la seccion de personal que recoge al grupo que labora en la Unidad de Servicios de Orientación turística (ver anexo # 7)

Para calificar, para la posicion de guia del Canal, el interesado debe tener experiencia en ser guia de turismo, o haber cursado años de estudios universitario en una carrera de turismo ya sea técnica o licenciatura

- Los aspirantes tienen que haber tenido conocimiento y saber manejar o utilizar los principales metodos de comunicación tanto verbal como escrita, poder hablar leer y escribir tanto en inglés como español, tener la capacidad de realizar investigacion y controlar grupos grandes entre otras cosas
- El equipo de guias esta compuesto por profesionales con licenciatura y tecnicos, en Administracion de empresas turisticas, Relaciones Públicas, Sociologia, Trabajo Social y Administrador de empresas todos, con experiencia en el area de turismo

b Oficinista en Automatizacion

La posición de la Asistente Administrativa es de automatización ya que se le requiere tener conocimiento en operar computadoras con todos los programas que la Autoridad implemente en esa área además de sus funciones generales de la oficina, tales como hacer reservación para los grupos que reciben atención individualizada, dar información pertinente a su posición llevar las estadísticas mantener contacto con las oficinas principales de Comunicaciones Corporativas, Protocolo, Mantenimiento, Embajadas, etc

c Deberes del Personal

El equipo de Guías del Canal cumple diariamente con los siguientes deberes

- Estar debidamente uniformado para realizar sus funciones
- Atención, al público que acude al Centro de visitantes, a través de narración, preguntas y respuestas
- Presentación, de audio-visuales a grupos de diferentes idiomas
- Atención, a grupos de manera individualizada, a través de reservaciones
- Atención a los miembros de los medios de comunicación
- Lectura y recopilación de información del Canal para mantenerse al día en la información
- Captar, el tiempo del personal
- Contestar, las preguntas hechas a través del correo electrónico y operar los controles de la cámara que se proyecta a través de la Internet

- Preparar, charlas sobre temas específicos
- Capacitacion, sobre temas del Canal a estudiantes de escuelas primarias, secundarias de escuelas publicas, privadas locales y extranjeras, que visitan el Centro de visitantes de Miraflores
- Programa de capacitación a las escuelas en área de la cuenca del Canal
- Programas de Capacitacion para las Universidades en el interior (Jornadas del Canal)
- Representación del Canal en las ferias y exposiciones (ver anexo # 7)
- Desembarco de pasajeros de cruceros para ser recibidos en los pabellones de visitantes (ver anexo # 8)
- Narracion sobre la historia, operacion, programas de modernización del Canal a bordo de los cruceros (ver anexo # 9)

d Deberes de la Oficinista en Automatizacion

- Realizar las funciones administrativas de la oficina que incluye
- Contestar y hacer las llamadas necesarias que tienen que ver con la operación del Centro de visitantes de Miraflores
- Obteniendo las listas diarias de los transitos y dar información sobre la salida del último barco de la mañana y la llegada del primer barco de la tarde
- Hacer entre otras cosas, las ordenes de trabajo parar reparaciones, pedidos de vehículos, compra de utiles de oficina, formulario para viajes al interior

- Recibir y mantener al día el libro de reservaciones, así como estar pendiente y notificar las cancelaciones o nuevas reservaciones las reservaciones
- Incluir las reservaciones para ser asignadas, en las hojas diarias de trabajo del personal

B. DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LAS FUNCIONES DEL RECURSO HUMANO DE LA UNIDAD DE SERVICIO DE ORIENTACIÓN

1 Atención al Público General

Se orienta hacia la atención del público local o internacional que visita los centros de visitantes del Canal

Objetivo

Informar a todo público que visita los pabellones de visitantes del canal sobre la historia operación y programas de ampliación del Canal Contestando sus preguntas y aclarando sus dudas

Procedimiento

Un miembro del personal es asignado cada hora para recibir y atender a los visitantes, se les brinda información sobre el Canal, se les muestra la presentación de la maqueta topográfica del canal que tiene una duración de unos 10 minutos presentada en inglés o español, se les contesta preguntas y aclara dudas

Dinámica

Charlas explicativas

Vestimenta

Uniforme diario del personal

2 Atención a través de Reservaciones

Establecido para atender a individuo o grupos de las embajadas, ejecutivos de compañías, invitados del Gobierno o la organización del Canal y otros

Objetivo

Brindando información del Canal de manera individualizada a grupos o personas con reservación

Procedimiento

Se efectúan reservaciones a través de las oficinas de protocolo, comunicaciones corporativas o cualquier otra oficina de la Autoridad del Canal o, directamente a la Unidad de Servicios de Orientación. De acuerdo al horario de la persona o grupo, se le asigna día, hora y un personal que los atenderá de manera individualizada, para la visita a la esclusa del Canal.

Equipo

Sala de audio-visuales películas, microfono y paquetes con información del Canal

Dinámica

Charla explicativa, preguntas y respuestas

Material Informativo

Mapa pictórico, folletos, afiches y otros

3 Atención a Grupos escolares a través del programa Conozca Su Canal

Dirigido a grupos de escuelas primarias y secundarias de la capital o el interior del país, que hacen sus reservaciones y grupos de escuelas secundarias asignados por el Ministerio de Educación a solicitud del personal del Ministerio del Canal

Objetivos

Brindar las explicaciones pertinentes del Canal a los estudiantes y profesores de escuelas secundarias

Procedimiento

- En determinadas fechas del año escolar se establece un horario de visitas todos los jueves o viernes a las 9 de la mañana, para las visitas de escuelas secundarias previamente seleccionadas por el personal del Ministerio de Educación
- Un guía es asignado para recibir y atender al grupo

Dinámica

Juegos, competencias, preguntas y respuestas, los ganadores reciben un premio

Equipo necesario

Microfonos y equipo de audio-visual

Material Informativo

Folletos, información escrita, dibujos para colorear

4 Escoltando a los Representantes de los Medios de Comunicación

Dirigido a todos los representantes de los medios de comunicaciones locales o internacionales que reservan a traves de las oficinas de prensas, o que, llegan sin anunciar para la visita a las esclusas, o que tienen permiso para abordar las embarcaciones para un tránsito parcial o completo

Objetivo

Escoltar a los representantes de los medios y ofrecerles informacion del Canal, resaltar los aspectos importantes y contestar preguntas o ser entrevistado por estos

Procedimiento

Escoltando a los representantes de los medios de comunicación, ya sea

- Al abordar un barco para irles resaltando los puntos de interés
- Para ser entrevistados
- Durante su visita a las esclusas con el fin de filmar o fotografiar los barcos, mecanismos nuevos en operacion etc

5 Visita a escuelas en la Cuenca del Canal

Objetivo

Instruir y mantener informados, al personal docente, educando y padres de familias así, como a la comunidad en general sobre la historia, operación, programas de modernización y expansión del Canal, incluyendo su participación como ciudadanos para cuidar y valorar, el equipo del Canal ubicados en áreas cercanas a sus comunidades

Procedimiento

- Las visitas a las escuelas de la cuenca se realizan en conjunto con personal de la division de Ambiente del Canal, de la Autoridad Nacional del Ambiente, y oficiales de policias y miembros de la Policia tecnica de Ancon
- Las presentaciones se realizan de acuerdo al numero de grupos escolares y el espacio disponible en la escuela, se pueden dar cinco sesiones en el turno de la mañana y en la tarde
- Cada expositor tiene entre 15 a 20 minutos para exponer, contestar y hacer preguntas y mostrar audio-visuales

Material Informativo

Folletos, afiches, calcomanias, plumas etc

Dinámica

Juegos, competencias, preguntas y respuestas, los ganadores reciben un premio

Equipo necesario

Televisión, VHS, trípode para el TV, bocinas y microfones portátil

6 Jornadas del Canal

Programa coordinado por el personal del Instituto del Canal, Autoridad del Canal y las Universidades, dirigido hacia estudiantes de las Universidades de Panamá y Tecnológicas tanto de la capital como del interior

Objetivos

Informando, a los estudiantes universitarios del país sobre la operación y funcionamiento así, como los planes de expansión del Canal

Procedimiento

Personal de dos o tres departamentos de la Autoridad del Canal, visitan las Universidades para impartir charlas explicativas del Canal

Los temas son a solicitud de los profesores y estudiantes de las universidades de Panamá y Tecnológica de, Los Santos, Las Tablas, Cocle, Santiago, Bocas del Toro, Chepo, Colón y Panama

Cada exposición demora uno hora, lo que incluye el periodo de exposición, además de preguntas y respuestas

Dinámica

Charlas explicativas, preguntas, respuestas y exhibiciones

Material Didactico

Folletos, afiches y material bibliográfico

Equipo

Proyector, computadoras, pantalla, VHS, micrófonos etc

7 Ferias y Exhibiciones

Participación de la Autoridad del Canal en las ferias y exhibiciones en la capital y el interior del país, donde se promociona la imagen de la organización del Canal y sus planes de expansión, informando mas a los panameños sobre las actividades del Canal

Objetivos

Informando a los panameños sobre las actividades del Canal

Procedimiento

Decorar el pabellón del Canal de acuerdo a la exhibición

Asignar al personal de acuerdo al horario de operaciones de la feria o exhibición

Dinámica

Atención directa a las personas que visitan el pabellón, tómbolas, preguntas y respuestas, juegos (golfito, rompecabezas localización en mapa)

Material Informativo

Afiches, folletos, calcomanías, globos, lapices y plumas, llaveros etc

Equipo

Televisión, VHS, películas, mesas, muebles para folletos y sillas

Objetivo

Informar, a los pasajeros sobre la operación, programa de modernización y ampliación del Canal

Procedimiento

- Los pasajeros son recibidos en los pabellones de visitantes de las esclusas de Gatún o Miraflores donde llegan los grupos cada 15 a 20 minutos para observar el tránsito de barcos mientras reciben las explicaciones pertinentes y se les contesta sus preguntas para aclararles cualquier duda. Las cantidades de pasajeros que se atienden, están en función de la cantidad de personas que desembarcan.

Material Didáctico

Mapa pictórico del Canal, mapa de la República de Panamá y audio-visuales

Dinámicas

Charlas, preguntas y respuestas

Equipo

Micrófonos, VHS, Películas

Equipo para el comentarista o guía

Bolsa con implementos de higiene personal, una muda de ropa, (opcional) capote y abrigo

Vestimenta

Pantalones y camisas para las damas y caballeros ya sea del uniforme diario o cualquier otro en buenas condiciones. Zapatos de tacones bajos con suelas anti-resbalantes. Saco opcional.

9 Narracion a bordo de los cruceros

Objetivo

Narrando la historia, operacion y funcionamiento del Canal de Panamá durante la travesía parcial o completa del barco de pasajeros

Procedimiento

El personal aborda el barco desde cualquiera de las dos bahías con el primer piloto del Canal, para dar su narracion, finalizando en el otro extremo del Canal al finalizar el transito. El comentarista desembarca con el segundo piloto del Canal. La narración se inicia y finaliza cuando el Capitan del crucero decida.

Dinamica

Descripción detallada de los diferentes puntos o areas sobresalientes durante el tránsito a través del Canal.

Equipo para realizar el trabajo

Micrófono, bocinas proporcionado por el crucero

Equipo para el comentarista o guía

Bolsa con implementos de higiene personal, una muda de ropa, guantes para subir la escalera de sogas sin lastimarse las manos, capote y abrigo

Vestimenta

Pantalones y camisas para las damas y caballeros ya sea del uniforme diario o cualquier otro en buenas condiciones. Zapatos de tacones bajos con suelas anti-resbalante. Saco opcional.

C. MANUAL DE PROCEDIMIENTO

1. Alcance

Este Manual de Procedimiento se aplica al grupo de funcionarios que labora en la Unidad de Servicio de Orientación de la Autoridad del Canal de Panamá para su desenvolvimiento en las siguientes actividades

- Atención al público general de visita en el centro
- Atención individualizada a través de reservas
- Atención a los miembros de los medios de comunicación
- Capacitación sobre temas del Canal a estudiantes de escuelas primarias, secundarias de escuelas públicas, privadas locales y extranjeras, que visitan el Centro de visitantes de Miraflores
- Programa de capacitación a las escuelas en área de la cuenca del Canal
- Programas de Capacitación para las Universidades en el interior
- Narración sobre la historia, operación, programas de modernización del Canal a bordo de los cruceros
- Desembarco de pasajeros de cruceros para ser recibidos en los pabellones de visitantes
- Representación del Canal en las ferias y exposiciones

2 Definiciones de conceptos utilizados en el Manual de Procedimientos

(a) Unidad de Servicio de Orientación

Unidad que administra los programas de turismo y de reservaciones para visitantes especiales del gobierno de Panamá, otros gobiernos o la administración del Canal para su atención individualizada

(b) Centro de Visitantes de Miraflores

Sitio o lugar donde las personas visitan las esclusas de Miraflores o Gatún para apreciar la operación del Canal reciben información a través de una atención grupal o individualizada

(c) Recurso Humano de La Unidad de Servicio de Orientación

Personal conocido como Guías del Canal que trabaja con el público para informar, capacitar y divulgar la información del Canal

(d) Medidas de Seguridad

Instrucciones escritas, establecidos por la administración del Canal para indicar el tipo de vestimenta y calzados apropiados para prevenir accidentes al ingresar a las áreas operacionales del Canal y fuera de dichas áreas

(e) Tuneles

Corredores que recorren el largo de las paredes centrales y laterales de las esclusas donde están ubicados los equipos muy grandes con sus motores etc Transformadores entre otras cosas

(f) Limpieza de Camara Seca

Proceso a traves del cual se seca una via, o sea se saca todas las aguas de una vía y se procede a remover compuertas, y cambiar equipo o piezas desgastadas

(g) Torre de Control

Edificio ubicado en el centro del muro central de cada esclusa desde donde se controla toda la operacion

(h) Reservacion

Hacer una reserva, para una fecha y hora seleccionada por el que reserva y confirmado por el personal que reserva para recibir atencion individualizada

(i) Maqueta Topografica

Mapa de alto relieve del Canal que resalta por medio de un tránsito imaginario, las esclusas, los lagos, las bahías, el corte culebra y otros puntos de interés a través del cauce del canal

(j) Muro Este o Central

Área en las esclusas donde se moviliza equipo y personal para la operación del Canal y desde donde algunos invitados tienen la oportunidad de observar mas de cerca el esclusaje de un barco

(k) Pabellón de Visitantes

Caseta ubicado en lo alto desde donde los visitantes pueden observar la operación del Canal

(l) Estacion de Pilotos

Sitio o lugar desde donde los pilotos del Canal inician o finalizan su labor del día

(ll) Vehiculo Oficial

Transporte propiedad de la Autoridad del Canal, utilizado para movilizar al personal cuando así sea necesario

(m) Atracadero de Davis

Lugar de embarco o desembarco de los pasa cables de la esclusa de Gatún ya sea de ingreso o salida de la embarcación hacia la bahía de Limón

(n) Bahía de Limon o de Panama

Lugar en donde aborda el Piloto del Canal para que el barco pueda iniciar su tránsito

3 Responsabilidades

La responsabilidad para la implementacion y actualización del manual de procedimiento es de

a Supervisor de la Unidad

El Supervisor de La Unidad de Servicio de orientación es la persona responsable de administrar la operacion del centro de visitantes, coordinar eventos o actividades especiales y asignar al personal para la realizacion de sus funciones

b Gerencia de la Division de Comunicacion Corporativa

Encargada de supervisar el trabajo de la administración de la Unidad de Servicio de Orientación

4 Requisitos

a El manual de procedimientos será el guía que utiliza el personal de la Unidad de Servicio de Orientacion al desempeñar sus funciones

5 Procedimientos

Pasos que deben seguir el personal que trabaja en la Unidad de Servicios de Orientación al desempeñar su labor diaria

a Horario de Operaciones del Centro de Visitantes

- El Centro de visitantes de la esclusa de Miraflores, inicia operaciones todos los dias del año, el horario de trabajo del personal de la Unidad de Servicios de Orientación que administra la operacion del centro de visitantes, es de 9 de la mañana a 5 de la tarde, en días de semana, fines de semana y días feriados Este horario se altera de acuerdo, al horario del grupo o persona a ser atendido, o a la hora de tránsito de la embarcación asignado
- El Centro de visitantes de la esclusa de Gatun, opera de 8 de la mañana a cuatro de la tarde No hay personal de planta, las visitas se establecen a través de la Unidad de Servicio de Orientacion, y un guia es asignado para atender al grupo o persona

b Horario de trabajo del Recurso Humano

- Los guías del Canal tienen un horario de trabajo de 9 de la mañana a 5 de la tarde, sin embargo este también se adapta a la actividad que están asignados en determinado momento o día
- Debido a que los Centros de Visitantes operan los 7 días a las semanas todos los días del año, así mismo, es la labor de los guías, por lo que tienen turnos rotativos con sus días libres en la semana o fines de semana y trabajando días feriados

c Uniforme de Trabajo:

- El personal utiliza uniforme que consiste en pantalones de colores gris, chocolate y azul, camisas guayaberas para los varones y blusas blancas para las damas
- El uniforme se utiliza de la siguiente forma (ver figura #1)

Pantalón color chocolate Domingos y Miércoles

Pantalón gris Lunes, Jueves y sabados

Pantalón azul Martes y viernes

d Medidas de Seguridad

- El Personal de la Unidad debe velar en todo momento, por el cumplimiento de las medidas de seguridad tanto en el área cercado del centro de visitantes como al salir a las áreas operacionales
- El recurso humano de la Unidad de Servicios de Orientacion debe implementar el uso continuo de las medidas de seguridad para evitar accidentes

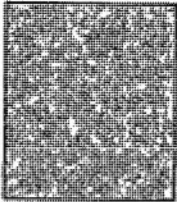

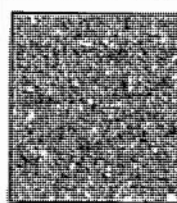
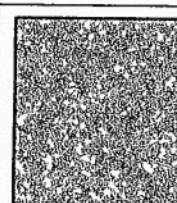

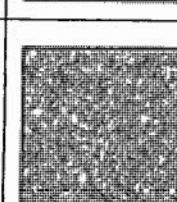
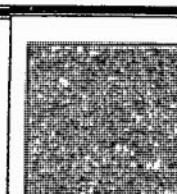
<i>Uso del color del pantalón del uniforme conforme al día</i>						
<i>Lunes</i>	<i>Martes</i>	<i>Miercoles</i>	<i>Jueves</i>	<i>Viernes</i>	<i>Sábado</i>	<i>Domingo</i>
						

Figura #1

Fuente La Autora de la Investigación

- El personal debe utilizar cascos de seguridad en las áreas designadas para tal fin como lo son, los túneles, áreas donde estén realizando trabajo con equipo pesado y durante los trabajos de limpieza de cámara seca-

e Sistema de Reservación para Atención Individualizada

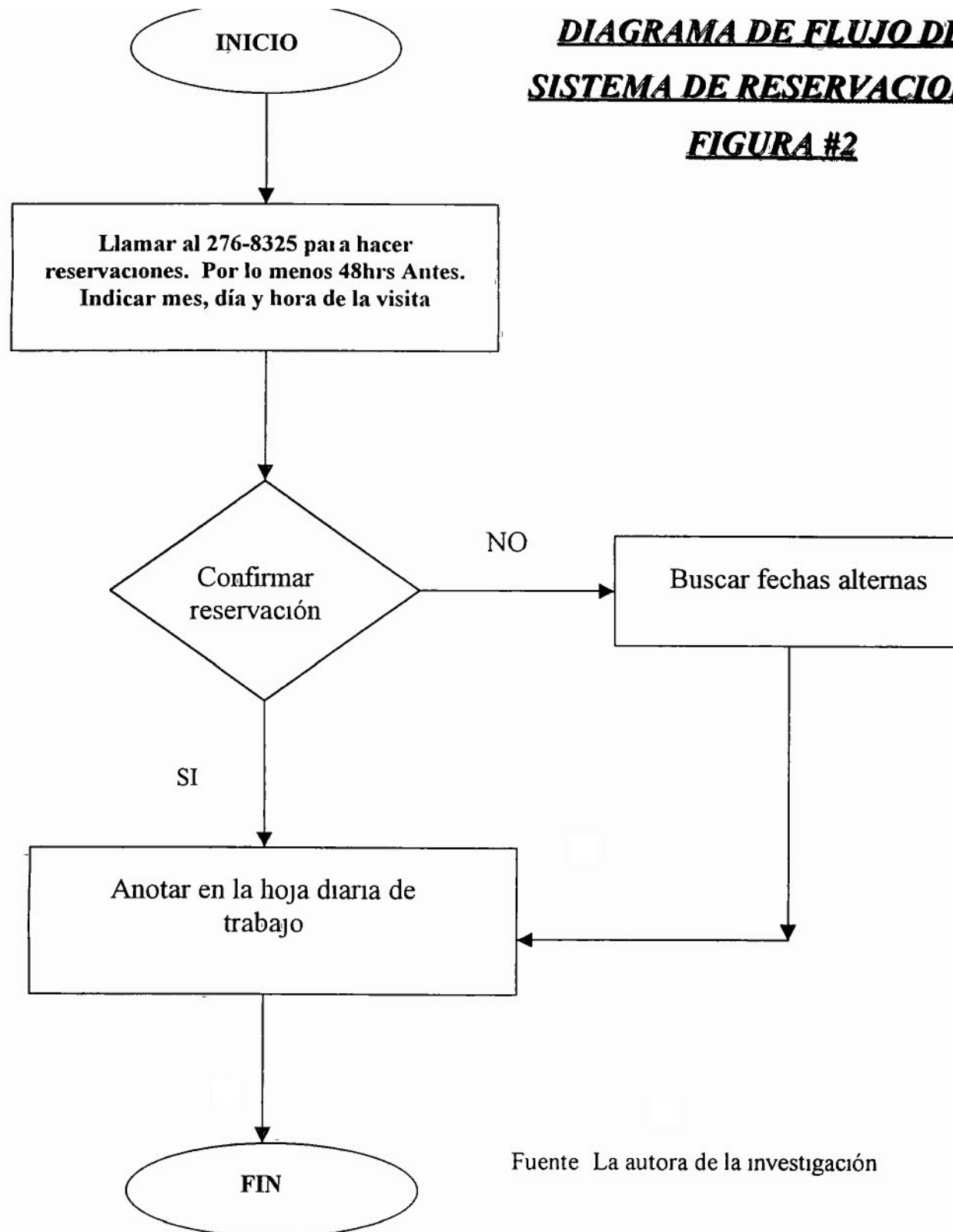
- Se atiende al turista y a los grupos que visitan de acuerdo a sus reservaciones El sistema de reservaciones se establece para visitas de las embajadas, del gobierno de la República de Panamá y otros, invitados de la administración del Canal, escuelas y ejecutivos de compañías, y los agentes navieros
- Para reservaciones, los interesados se comunican a nuestras oficinas con anticipación para solicitar un día, y hora, en un mes determinado para la atención individualizada de sus invitados

f Duracion de la Orientacion para Visita con Reservación

- La duración de las orientaciones es de una hora, a no ser que el grupo tiene aprobada la visita a la torre de control, en tal caso sería de hora y media En caso de no disponer el grupo o la persona de una hora se le hacen los ajustes necesarios para brindarles la atención

DIAGRAMA DE FLUJO DEL
SISTEMA DE RESERVACIONES

FIGURA #2



Fuente La autora de la investigación

g Reservación para Grupos o Personas a las cuatro de la tarde o última hora de trabajo

- Cuando la reservación es a las cuatro de la tarde e incluye visita a la torre de control y túneles, se le muestra al grupo la presentación de la maqueta o la película, pero no ambos audio-visuales, para no incurrir en tiempo extra

h Arribos después de la hora de personas o grupos con reservaciones

- En caso de que la persona o el grupo llegue tarde, la atención se ajusta en base al tiempo disponible o al tiempo que tiene la persona asignada para atenderlo

i Categorías de Orientación (ver figura #3)

- Orientación regular, incluye charlas explicativas y audio-visuales
- Orientación para personas muy importantes, incluye charlas explicativas, audio-visuales, visita a los tuneles, Torre de Control, edificio de administración y tránsito por el Corte Culebra Para Presidentes, Jefes de Estados, Embajadores, Altos Ejecutivos de navieras y compañías, (Presidentes de Juntas directivas) Generales Senadores, Legisladores etc
- Orientación para ejecutivos de empresas, grupos de las embajadas en ausencia del embajador, incluye, charlas explicativas audio-visuales, y visita a los túneles
- Orientación para empleados del gobierno de Panamá con reservación o visitas especiales (consultores, expositores etc) dependiendo del tamaño del grupo (10

personas o menos) incluye, charlas explicativas, audio-visuales, visita a los túneles o muro éste o central Mas de diez personas charlas explicativas, audio-visuales

- Orientación para grupos escolares, charlas explicativas, preguntas y respuestas y audio-visuales

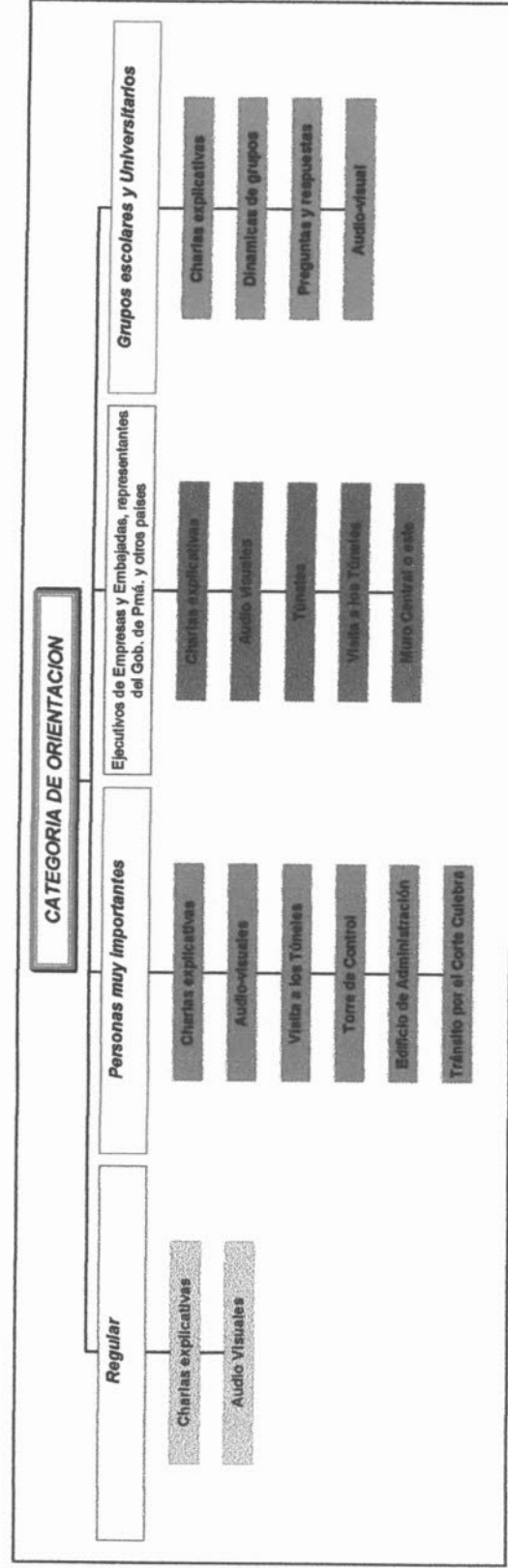


Figura #4

j Áreas en que se puede iniciar la Atención de los Grupos o Persona

- El lobby de las oficinas del centro de visitantes donde se encuentran en exhibición las replica del equipo de construcción, mapas y la maqueta del nuevo centro de visitantes
- La sala de la maqueta topográfica
- Los muros este o central de la esclusa
- La torre de control
- El pabellón de visitantes

k Áreas para Recibir los Grupos o Personas con Reservación

El recurso humano, debe recibir a los grupos o personas con reservación en

- La entrada del Centro de Visitantes
- La puerta principal de la oficina que da hacia el lobby, para darles la bienvenida e iniciar su charla
- En caso de llegar en vehículo autorizado para ingresar al estacionamiento del centro de visitantes, el punto de espera es debajo de los paraguas amarillos, para recibirlos tan pronto se bajen del vehículo

l Selección de las áreas para Iniciar las Orientaciones

- La atención al grupo o persona se puede iniciar en cualquiera de las áreas antes mencionadas que estén disponibles en el momento de la llegada del

grupo o persona y en caso que su arribo sea puntual, para no dejarlos esperando y dar una imagen de impuntualidad de parte del personal del centro de visitantes

m Programas y actividades llevadas a cabo en áreas fuera del lugar normal de trabajo del personal

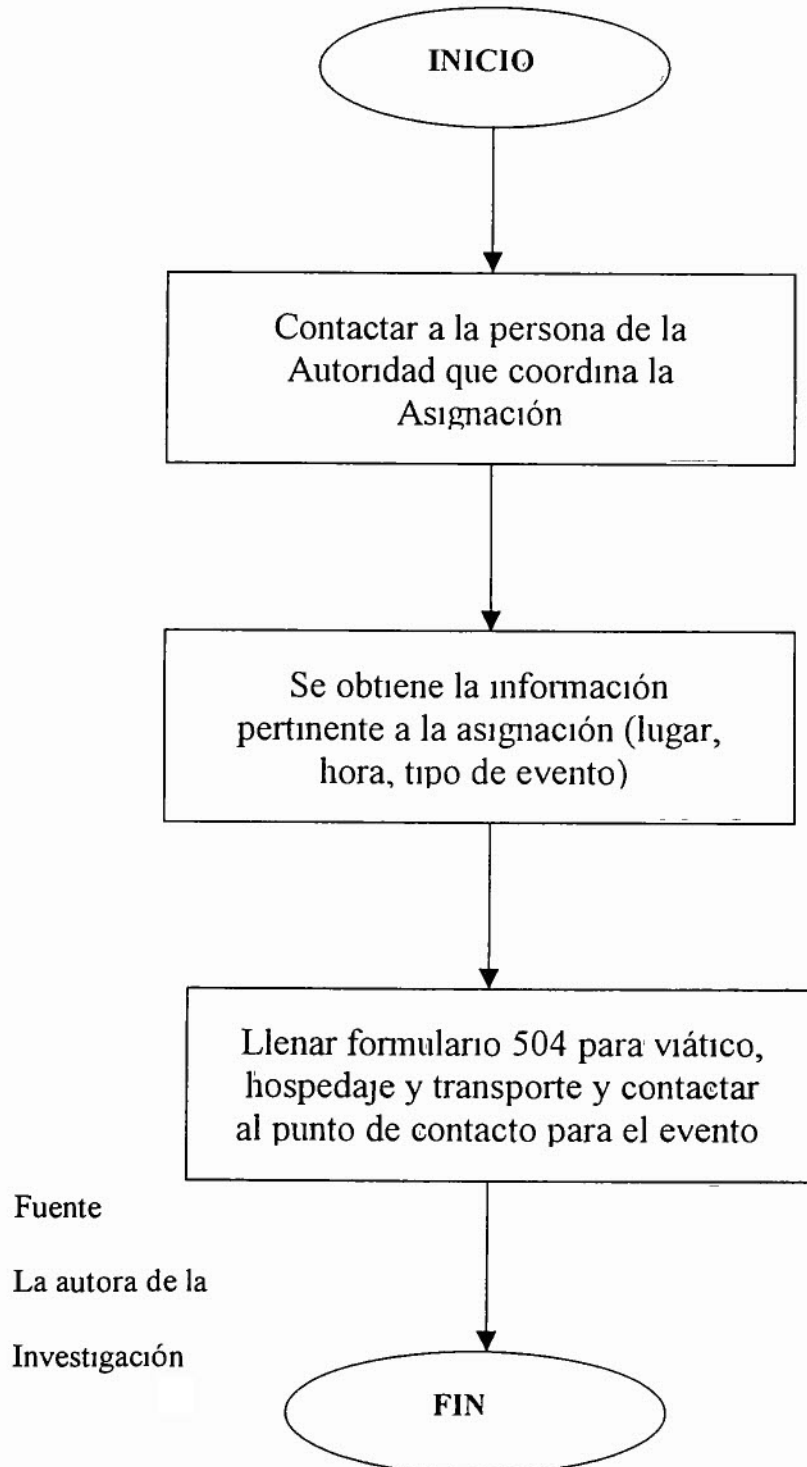
- Ferias y exhibiciones
- Charlas explicativas para las Universidades (Jornadas del Canal)
- Trabajo con las comunidades en los sectores elegidos para la expansión de la cuenca del Canal

n Coordinación de las Asignaciones en Lugares fuera de las áreas del Canal (ver figura #4)

El personal en ejercicio de sus funciones fuera de las áreas del Canal debe

- Comunicarse con el personal de la Autoridad del Canal encargada de coordinar el programa o actividad
- Obtener información entre otras cosas sobre, la duración, horario de trabajo, si es en el interior fecha de salida y regreso, hospedaje, viático, medio de transporte
- Llenar la solicitud para el viático, formulario 304, obtener las firmas necesarias para su aprobación, se sugiere hacer los trámites en persona
- Hacer las reservaciones para el vehículo oficial o vuelos en la aerolínea elegida, establecer la fecha y horario de salida y llegada, de los vuelos costo del boleto y el hotel o lugar de hospedaje para ser incluido en la solicitud para el viático
- Coordinar la recogida del equipo que utilizara para la actividad, incluye día y hora
- Nombre, número de teléfonos y lugar donde localizar a las personas encargadas de coordinar la actividad en el lugar donde se va a desarrollar

DIAGRAMA DE FLUJO PARA ASIGNACIONES FUERA
DEL AREA DEL CANAL
FIGURA #4



ñ Labor en el area de Visitantes

- Se asigna cada hora al personal al area de visitantes para atención al público, debe mostrarle a los visitantes la ubicación de los folletos, baños, cafetería, tienda de artesanías y otros de haber
- Impartir las explicaciones durante la travesía de una embarcación, así, como contestar preguntas para aclarar sus dudas
- El guía debe anunciar con frecuencia, la presentación del, -audio-visual de la maqueta topográfica del Canal y el horario del paso de barcos, así como el idioma en que se estará mostrando la siguiente presentación del audio-visual
- Al finalizar la presentación de la maqueta topográfica, si hay oportunidad, y no hay reservaciones pendientes, preguntarles a los asistentes, si tienen alguna pregunta para aclarar dudas
- Si el pabellón superior está lleno de visitantes, anunciarles que no está permitido estar de pie. Pedir asistencia del guardia de seguridad, si no hay suficiente personal de seguridad para asistir, el personal asignado debe controlar al público, o pedir asistencia de sus compañeros
- Al llegar grupos grandes de turistas ya sean locales o internacionales sin reservación y el teatro esta disponible, el guia esta en toda libertad de mostrarles la película mas corta, en el teatro, asegurandose con anterioridad que no hay grupos pendientes. Estos grupos deben ser incluidos en el horario del día
- Los integrantes de medios de comunicaciones que lleguen al área, sin previo aviso serán atendidos, el personal que los recibe puede notificar a cualquier compañero que esté disponible para que los escoja una vez hayan presentado sus

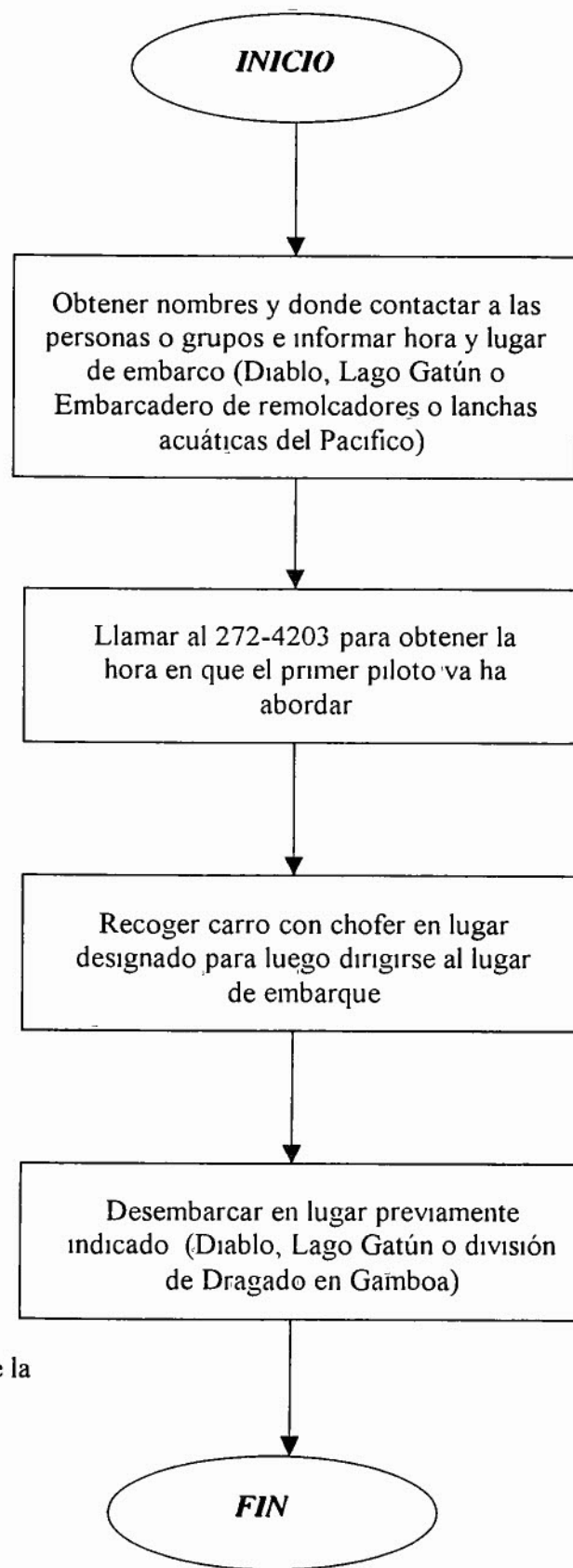
credenciales de periodistas, fotógrafos profesionales etc. Si no hay un miembro del personal disponible, pedirle asistencia al supervisor del personal de seguridad

- Cuando en el área de visitantes hay gran número de turistas, el supervisor de turno, debe asignar dos personas por turno u hora. Mientras una persona imparte la narración la otra recibe al público, le contesta sus preguntas, presenta la maqueta del Canal etc

o Escolta de grupo o persona a bordo de embarcaciones

- El personal del Servicio de Orientación debe asegurarse de que, una vez, el grupo o persona esté en la parte exterior de la lancha debe llevar su salvavidas
- Cuando el personal tiene que abordar una embarcación para escoltar a un periodista o invitado de la organización debe conocer el nombre de la persona (s) a escoltar así, como de la embarcación
- Llamar al 272-4203, asignación de pilotos para obtener la hora en que el primer piloto va a abordar (en caso de tener más de un piloto) la embarcación ya que existe la posibilidad que será la misma hora en que los invitados también van a abordar
- Asegurarse de que la persona coordinando el tránsito le haya dado el número de teléfono y nombre del lugar donde se están hospedando las persona o personas que va a escoltar, para informarle de cualquier cambio en horario de tránsito que se pueda suscitar

DIAGRAMA DE FLUJO PARA ESCOLIAZ GRUPOS O
PERSONAS A BORDO DE EMBARCACIONES
FIGURA #5

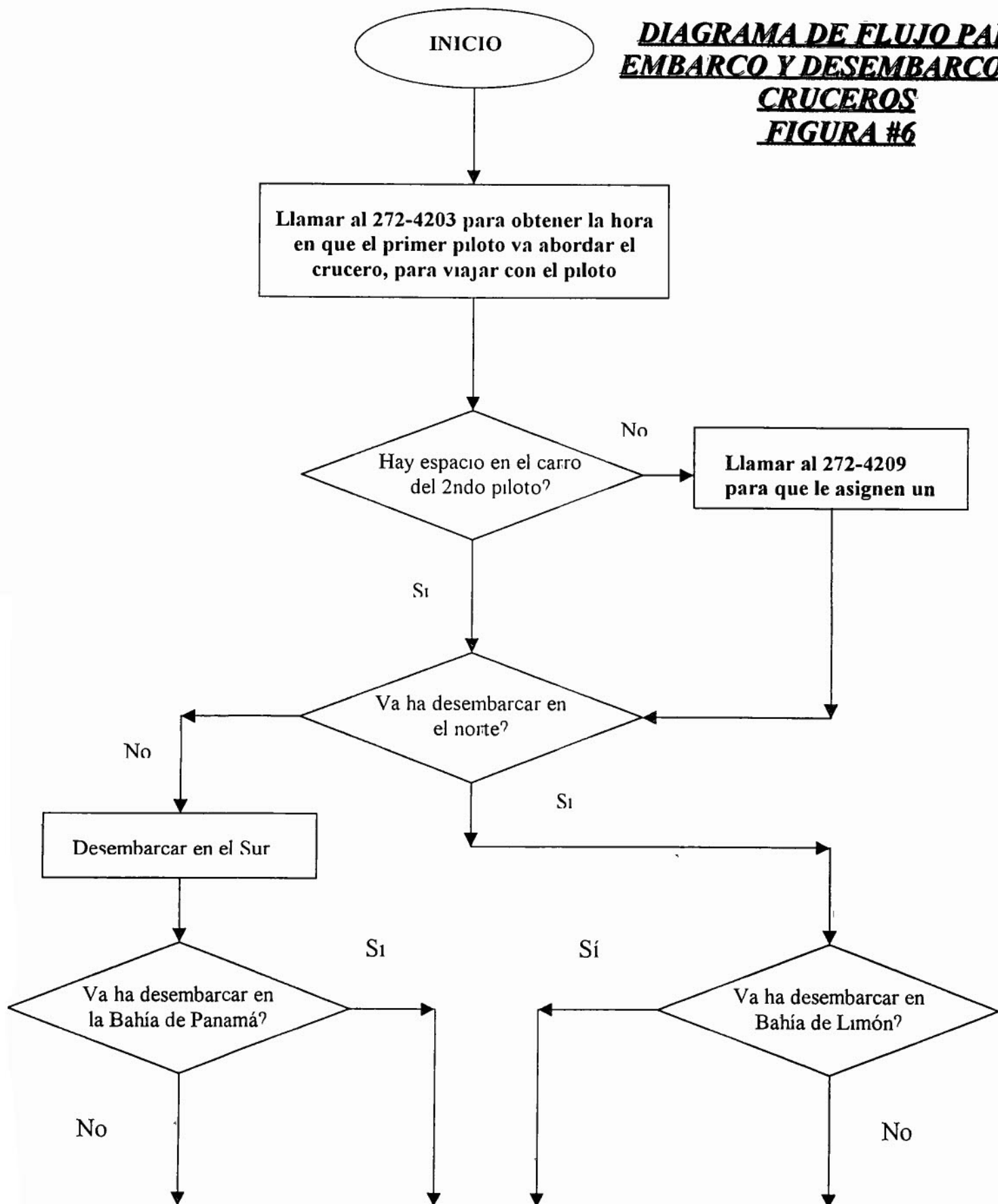


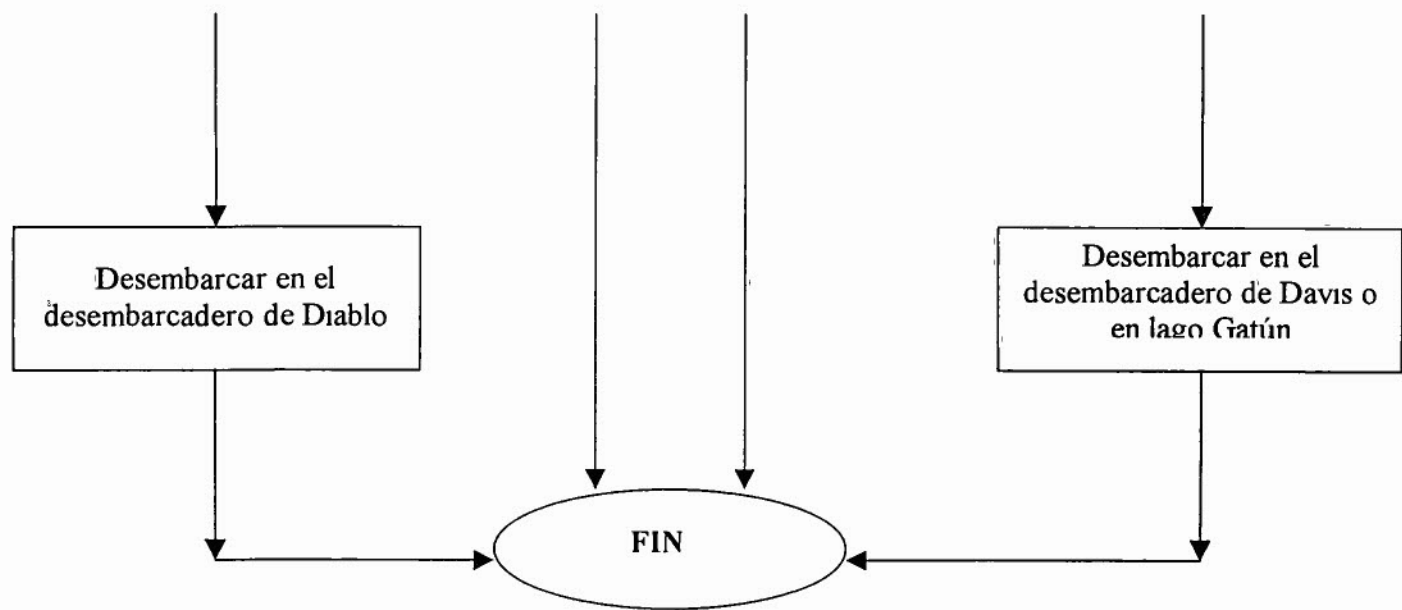
Fuente La autora de la Investigación

p Atención a bordo de cruceros

- En caso de abordar un crucero para dar la narración el comentarista debe llamar al número de teléfono 272-4203 asignación de pilotos para obtener la hora en que el primer piloto va a abordar el crucero
- Preguntarle a la persona en asignación si ha sido agregado para viajar con el primer piloto para la ida, y el segundo piloto para el regreso
- En caso de desembarcar y no hay espacio en los carros con los pilotos y necesita un carro se llama al 272-4209, (oficina del despachador de pilotos en la estación de pilotos de Diablo), para que le asignen otro carro
- Si la embarcación transita hacia el sur, el comentarista puede desembarcar en Diablo con los pasa cables o en la bahía de Panamá con el piloto
- Si el tránsito es hacia el norte se puede desembarcar en Davis con los Pasa Cables o en Cristóbal con el piloto
- Si decide desembarcar en Davis, debe informar a su oficina principal para solicitarle un vehículo que lo recoja y lleve de regreso a la estación de pilotos de Diablo Debido a que los pilotos no desembarcan en Davis

DIAGRAMA DE FLUJO PARA
EMBARCO Y DESEMBARCO D
CRUCEROS
FIGURA #6





Fuente La autora de la investigación

q Narración a bordo de cruceros

- Al iniciar la narración en el crucero, se da una bienvenida a nombre de la administración del Canal, se presenta con su nombre y la División de la Autoridad del Canal en que trabaja, y al finalizar se despide

r Código de vestimenta para abordar embarcaciones

Al abordar las embarcaciones, el personal puede vestir de la siguiente forma

- Su uniforme normal
- Si opta por no utilizar su uniforme, debe vestir de manera elegante pero cómoda
- Zapatos bajos si es posible con suela anti-resbalante, considerando que se sube y baja del barco a través de una escalera de soga
- Evitar utilizar pantalones diablo fuerte o faldas

s Transito del crucero Seven Seas Navigator

Seguir las siguientes indicaciones para el transito del crucero Seven Seas Navigator

- Cuando transita hacia el norte, el comentarista lo aborda en horas de la tarde con el primer piloto, da la narración desde la bahía de Panamá hasta la salida de la esclusa de Pedro Miguel, el comentarista se baja con el grupo de Pasa Cables
- Un vehículo local lo estará esperando en el desembarcadero de los Pasa Cables para traerlos de regreso a la estación de pilotos de Diablo

- Este crucero atracca en el lago Gatun y temprano en la mañana siguiente desembarca a los pasajeros en el club de Yates de Gatún para realizar las giras a ciertas áreas turísticas
- El grupo de pasajeros que visitan el pabellon de Gatún es recibido por el personal de la Unidad de Servicio de Orientacion, quienes les da la información del Canal, para luego abordar el crucero para dar la narración durante su travesía por la esclusa de Gatún
- Para este crucero un personal inicia labor a las 6 a m y el otro personal a las 8 a m , el último en iniciar labor es quien transita al norte con el crucero
- Al abordar un crucero el personal debe dejar su carro en el estacionamiento de la estación de pilotos de Diablo Porque los carros oficiales no se detendrán en ningún otro punto que no sea este al regresar
- Al transitar hacia el sur, el personal que inicia labor desde Cristóbal da la narración inicial, se baja en el club de yates y luego acude al pabellón de visitantes donde atiende a los pasajeros hasta el arribo del personal que inicia labor a las ocho de la mañana

t Trabajo en Eventos Especiales

Cuando el guía está asignado a los siguientes eventos en las instalaciones del Centro de Visitantes

- Coctel
- Seminarios
- Conferencias de Prensa

El guía debe

- Ubicar a la persona encargada de la organización para averiguar las necesidades las necesidades del evento
- Ayudar a recibir a los invitados y dirigirlos hacia sus asientos
- En caso de no haber representante de la Autoridad del Canal, tendría que dar la bienvenida en nombre de la organización
- Brindar información sobre el Canal, contestar preguntas al respecto y en caso de que deseen ver los audio-visuales, presentarlos
- Permanecer donde pueda ser fácilmente ubicado en caso de ser necesitado

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Al completar este trabajo de grado considero importante establecer lo siguiente

- 1 El manual de procedimiento es un instrumento a través del cual el personal de la Unidad de Servicio de Orientacion obtiene dirección y control al realizar sus funciones
- 2 Las instrucciones y procedimientos de los programas y actividades deben estar establecidos en el manual de procedimiento, en forma clara
- 3 El uso del manual de procedimiento evita que las instrucciones verbales se tergiversen o se pierden a traves de las cadenas de comunicaciones
- 4 Al documentar los procedimientos, el personal de la Unidad de Servicio de Orientación ahorra tiempo y opera de manera, eficiente y con seguridad
- 5 Ofrece al personal las directrices para cumplir los objetivos establecidos por la organización la división y unidad
- 6 Una de las principales finalidades del manual de procedimiento es impulsar entre el personal de la Unidad de Servicio de Orientacion, la eficacia y excelencia para la satisfacción del público que atiende diariamente
- 7 Ayuda a mantener al personal informado sobre su desempeño y el desarrollo de sus funciones
- 8 Permite establecer parámetro o estándares de evaluación

RECOMENDACIONES

Con el propósito de que el trabajo de grado tenga verdadero significado en el desempeño de las funciones del recurso humano de la Unidad de Servicio de Orientación recomiendo lo siguiente

- 1 La utilización, del manual de procedimiento como referencia o guía en el desempeño de sus funciones
- 2 Utilizar, el manual de procedimiento como instrumento de capacitación para personal nuevo y refrescar los conocimientos del personal más antiguo
- 3 Hacer uso, del manual de procedimiento para establecer políticas y definir los deberes y responsabilidades del recurso humano
- 4 Establecer, estándares de evaluación para los empleados
- 5 Implementar el uso del manual del procedimiento, para que el personal nuevo se relacione con las funciones, que ha de desempeñar
- 6 Mantener el manual actualizado ya sea con funciones y actividades nuevas o para ampliar y mejorar las ya existentes

BIBLIOGRAFIA

BIBLIOGRAFÍA

LIBROS

- ADAMS, Bob 1998 MANAGING PEOPLE Adams Media Corporation United States of America 369 págs
- CHIAVENATO, Idalberto 1998 ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS 4ta Ed McGraw-Hill Mexico 540 pags
- D'AGENAIS, Jean, CARRUTHERS, John 1985 CREATING EFFECTIVE MANUALS South-Western Publishing Co United States of America 274 págs
- DESSLER, Gary 1996 ADMINISTRACION DE PERSONAL 6ta Ed Prentice Hall México 715 págs
- GIBSON, James L , IVANCERICH, John M , DONNELLY, H Jr 1990 ORGANIZACIONES, CONDUCTA, ESTRUCTURA, PROCESO McGraw-Hill Mexico 587 pags
- GOMEZ, Mejía, Luis, BALKIN David y CARDY Robert 1997 GESTION DE RECURSO HUMANO Prentice Hall España 623 págs
- HERNANDEZ SAMPIERI, Roberto, FERNANDEZ Collado, BATISTA, Lucio 1991 METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION McGraw-Hill México 501 págs
- KAST, Fremont y ROSENGIVING, James 1990 ADMINISTRACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES McGraw-Hill Mexico 754 págs
- MONDY, R , Wayne y NOE Robert, M 1997 ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS 6ta Ed Prentice Hall México 663 págs
- MOTA, Elorduy e IGNACIO, Juan 1993 ESTRATEGIA DE EMPRESAS Y RECURSOS HUMANOS McGraw-Hill Mexico 184 págs
- ROBBINS, Stephen P 1996 COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Prentice Hall México 752 págs
- ROBBINS, Stephen P 1996 ADMINISTRACIÓN 5ta Ed 1996 Prentice Hall México 770 pags
- SCHOLTES, PETER r 1995 THE TEAM HANDBOOK Joiner Associates Inc United States of America 46 pags

STONER James R , F , FREMAN Edwards y GILBERT Daniels Jr 1996
ADMINISTRACION 6ta Ed Prentice Hall Mexico 690 págs

STRAUS, George y SOULES, Leonard 1993 PERSONNEL PROBLEMS HUMAN
RESOURCES AND ADMINISTRATION Prentice Hall México 650 págs

WEIHRICH, Heinz y KOONTZ, Harold 1998 ADMINISTRACIÓN UNA
PERSPECTIVA GLOBAL McGraw-Hill México 11va Ed 796 págs

WERTHER, William y KEITH, Davis 1995 ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL Y
RECURSOS HUMANOS 4ta Ed McGraw-Hill México 394 págs

WIERINGA, Douglas, MOORE Christopher y BARNES Valerie 1998 PROCEDURE
WRITING PRINCIPLES AND PRACTICES 2nd Ed Battelle Press United
States of America 243 pags

LEYES

LEY No 8 DEL 14 DE JUNIO DE 1994 Modificada por el Decreto Ley No 4 de 10 de
febrero de 1998

LEY No 19 DEL 11 DE JUNIO DE 1997 Por la que organiza la Autoridad del Canal de
Panamá

ANEXO

ANEXO # 1
ENCUESTA

Se les solicita contestar las siguientes preguntas con el objeto de crear un manual de procedimiento que contenga las funciones que realiza el Recurso Humano de la Unidad de Servicio de Orientación de la Autoridad del Canal, el resultado de esta entrevista redundará en beneficio de todos los empleados de esta unidad.

1. ¿Tiene conocimiento de lo que es un manual de procedimiento y para qué se utiliza?

Sí ☒ No ☐

2. ¿Que opina de la necesidad de elaborar un manual de procedimientos para que esté a disposición de los empleados de esta unidad?

Sí, existe la necesidad ☐ No existe la necesidad ☒

3. ¿Qué aspectos cree usted que debe cubrir el manual de procedimientos? Favor de colocar una X al lado de los siguientes aspectos:

Horario

☐

Vestimenta

☐

Funciones y actividades

☐

Guiones para charlas

☐

Que hacer en caso de urgencia

☐

Pasos a seguir al abrir o cerrar el centro

☐

Otros.

4. ¿Ha visto anteriormente un manual de procedimiento en la unidad? Sí ☒ No ☐
5. Si su contestación es sí, por favor conteste lo siguiente ¿Está en uso y actualizado?
Sí ☐ No ☒
6. ¿Considera usted que el manual sería de gran ayuda para capacitar y evaluar el desempeño del personal? Sí ☐ No ☒
7. ¿Al coordinar actividades como personal de la Unidad de Servicio de Orientación se ha dado algún incidente que se podía haber evitado al tener un manual de procedimiento a mano? Sí ☐ No ☒

De ser sí su contestación favor mencione el incidente:

Se les solicita contestar las siguientes preguntas con el objeto de crear un manual de procedimiento que contenga las funciones que realiza el Recurso Humano de la Unidad de Servicio de Orientación de la Autoridad del Canal, el resultado de esta entrevista redundará en beneficio de todos los empleados de esta unidad

1. ¿Tiene conocimiento de lo que es un manual de procedimiento y para qué se utiliza?

Sí ☒ No ☐

2. ¿Que opina de la necesidad de elaborar un manual de procedimientos para que esté a disposición de los empleados de esta unidad?

Sí, existe la necesidad ☒ No existe la necesidad ☐

3. ¿Qué aspectos cree usted que debe cubrir el manual de procedimientos? Favor de colocar una X al lado de los siguientes aspectos.

Horario

☒

Vestimenta

☒

Funciones y actividades

☒

Guiones para charlas

☒

Que hacer en caso de urgencia

☒

Pasos a seguir al abrir o cerrar el centro

☒

Otros.

4. ¿Ha visto anteriormente un manual de procedimiento en la unidad? Sí ☐ No ☒
5. Si su contestación es sí, por favor conteste lo siguiente ¿Está en uso y actualizado?
Sí ☐ No ☐

6. ¿Considera usted que el manual sería de gran ayuda para capacitar y evaluar el desempeño del personal Sí ☒ No ☐

7. ¿Al coordinar actividades como personal de la Unidad de Servicio de Orientación se ha dado algún incidente que se podía haber evitado al tener un manual de procedimiento a mano? Sí ☒ No ☐

De ser sí su contestación favor mencione el incidente

→ Casos de estudiantes con vómitos o enfermedades los fines de semana.

→ Explicación del porqué no se debe comer dentro del área - casos de picaduras por insectos

→ Visitas que no eran VIP y querían cruzar a la torre.

Se les solicita contestar las siguientes preguntas con el objeto de crear un manual de procedimiento que contenga las funciones que realiza el Recurso Humano de la Unidad de Servicio de Orientación de la Autoridad del Canal, el resultado de esta entrevista redundará en beneficio de todos los empleados de esta unidad

1. ¿Tiene conocimiento de lo que es un manual de procedimiento y para qué se utiliza?

Sí ☒ No ☐

2. ¿Que opina de la necesidad de elaborar un manual de procedimientos para que esté a disposición de los empleados de esta unidad?

Sí, existe la necesidad ☒ No existe la necesidad ☐

3. ¿Qué aspectos cree usted que debe cubrir el manual de procedimientos? Favor de colocar una X al lado de los siguientes aspectos.

Horario	<input checked="" type="checkbox"/>
Vestimenta	<input checked="" type="checkbox"/>
Funciones y actividades	<input checked="" type="checkbox"/>
Guiones para charlas	<input checked="" type="checkbox"/>
Que hacer en caso de urgencia	<input checked="" type="checkbox"/>
Pasos a seguir al abrir o cerrar el centro	<input checked="" type="checkbox"/>

Otros: 1- Asistencia física
 2- Ética y etiqueta
 3- Asamblea (discusión y presentaciones)
 4- Protocolo

4. ¿Ha visto anteriormente un manual de procedimiento en la unidad? Sí ☒ No ☐

5. Si su contestación es sí, por favor conteste lo siguiente ¿Está en uso y actualizado?

Sí ☐ No ☒

6. ¿Considera usted que el manual sería de gran ayuda para capacitar y evaluar el desempeño del personal? Sí ☒ No ☐

7. ¿Al coordinar actividades como personal de la Unidad de Servicio de Orientación se ha dado algún incidente que se podía haber evitado al tener un manual de procedimiento a mano? Sí ☐ No ☒

De ser sí su contestación favor mencione el incidente

Se les solicita contestar las siguientes preguntas con el objeto de crear un manual de procedimiento que contenga las funciones que realiza el Recurso Humano de la Unidad de Servicio de Orientación de la Autoridad del Canal, el resultado de esta entrevista redundará en beneficio de todos los empleados de esta unidad

1. ¿Tiene conocimiento de lo que es un manual de procedimiento y para qué se utiliza?

Sí ☒ No ☐

2. ¿Que opina de la necesidad de elaborar un manual de procedimientos para que esté a disposición de los empleados de esta unidad?

Sí, existe la necesidad ☒ No existe la necesidad ☐

3. ¿Qué aspectos cree usted que debe cubrir el manual de procedimientos? Favor de colocar una X al lado de los siguientes aspectos:

Horario	<input checked="" type="checkbox"/>
Vestimenta	<input checked="" type="checkbox"/>
Funciones y actividades	<input checked="" type="checkbox"/>
Guiones para charlas	<input checked="" type="checkbox"/>
Que hacer en caso de urgencia	<input checked="" type="checkbox"/>
Pasos a seguir al abrir o cerrar el centro	<input checked="" type="checkbox"/>
Otros:	

4. ¿Ha visto anteriormente un manual de procedimiento en la unidad? Sí ☐ No ☒

5. Si su contestación es sí, por favor conteste lo siguiente: ¿Está en uso y actualizado?
Sí ☐ No ☐

6. ¿Considera usted que el manual sería de gran ayuda para capacitar y evaluar el desempeño del personal? Sí ☒ No ☐

7. ¿Al coordinar actividades como personal de la Unidad de Servicio de Orientación se ha dado algún incidente que se podía haber evitado al tener un manual de procedimiento a mano? Sí ☐ No ☐

De ser sí su contestación favor mencione el incidente:

Se les solicita contestar las siguientes preguntas con el objeto de crear un manual de procedimiento que contenga las funciones que realiza el Recurso Humano de la Unidad de Servicio de Orientación de la Autoridad del Canal, el resultado de esta entrevista redundará en beneficio de todos los empleados de esta unidad.

1. ¿Tiene conocimiento de lo que es un manual de procedimiento y para qué se utiliza?

Sí ☒ No ☐

2. ¿Que opina de la necesidad de elaborar un manual de procedimientos para que esté a disposición de los empleados de esta unidad?

Sí, existe la necesidad ☒ No existe la necesidad ☐

3. ¿Qué aspectos cree usted que debe cubrir el manual de procedimientos? Favor de colocar una X al lado de los siguientes aspectos.

Horario

Vestimenta

Funciones y actividades

Guiones para charlas

Que hacer en caso de urgencia

Pasos a seguir al abrir o cerrar el centro

Otros:

4. ¿Ha visto anteriormente un manual de procedimiento en la unidad? Sí ☐ No ☒

5. Si su contestación es sí, por favor conteste lo siguiente: ¿Está en uso y actualizado?

Sí ☐ No ☐

6. ¿Considera usted que el manual sería de gran ayuda para capacitar y evaluar el desempeño del personal? Sí ☒ No ☐

7. ¿Al coordinar actividades como personal de la Unidad de Servicio de Orientación se ha dado algún incidente que se podía haber evitado al tener un manual de procedimiento a mano? Sí ☐ No ☒

De ser sí su contestación favor mencione el incidente

Se les solicita contestar las siguientes preguntas con el objeto de crear un manual de procedimiento que contenga las funciones que realiza el Recurso Humano de la Unidad de Servicio de Orientación de la Autoridad del Canal, el resultado de esta entrevista redundará en beneficio de todos los empleados de esta unidad

1. ¿Tiene conocimiento de lo que es un manual de procedimiento y para qué se utiliza?

Sí ☒ No ☐

2. ¿Que opina de la necesidad de elaborar un manual de procedimientos para que esté a disposición de los empleados de esta unidad?

Sí, existe la necesidad ☒ No existe la necesidad ☐

3. ¿Qué aspectos cree usted que debe cubrir el manual de procedimientos? Favor de colocar una X al lado de los siguientes aspectos.

Horario	<input checked="" type="checkbox"/>
Vestimenta	<input checked="" type="checkbox"/>
Funciones y actividades	<input type="checkbox"/>
Guiones para charlas	<input type="checkbox"/>
Que hacer en caso de urgencia	<input checked="" type="checkbox"/>
Pasos a seguir al abrir o cerrar el centro	<input type="checkbox"/>
Otros:	

4. ¿Ha visto anteriormente un manual de procedimiento en la unidad? Sí ☐ No ☒

5. Si su contestación es sí, por favor conteste lo siguiente ¿Está en uso y actualizado?

Sí ☐ No ☐

6. ¿Considera usted que el manual sería de gran ayuda para capacitar y evaluar el desempeño del personal? Sí ☒ No ☐

7. ¿Al coordinar actividades como personal de la Unidad de Servicio de Orientación se ha dado algún incidente que se podía haber evitado al tener un manual de procedimiento a mano? Sí ☒ No ☐

De ser sí su contestación favor mencione el incidente:

Es muy imperante saber realmente quienes son las "personas muy importante" para la empresa, ya que este concepto varía inclusive entre el personal de la Unidad. El no tener esto estratégicamente claro, ocasiona muchas veces incidentes, que involucra a personal de otras unidades dentro de las esclusas

Se les solicita contestar las siguientes preguntas con el objeto de crear un manual de procedimiento que contenga las funciones que realiza el Recurso Humano de la Unidad de Servicio de Orientación de la Autoridad del Canal, el resultado de esta entrevista redundará en beneficio de todos los empleados de esta unidad.

1. ¿Tiene conocimiento de lo que es un manual de procedimiento y para qué se utiliza?

Sí ☒ No ☐

2. ¿Que opina de la necesidad de elaborar un manual de procedimientos para que esté a disposición de los empleados de esta unidad?

Sí, existe la necesidad ☒ No existe la necesidad ☐

3. ¿Qué aspectos cree usted que debe cubrir el manual de procedimientos? Favor de colocar una X al lado de los siguientes aspectos.

Horario ☒

Vestimenta ☒

Funciones y actividades ☒

Guiones para charlas ☒

Que hacer en caso de urgencia ☒

Pasos a seguir al abrir o cerrar el centro ☒

Otros ☒ Con quién consultar cuando las personas encargadas no están presentes o de día libre

☒ Si existen consecuencias negativas por tomar decisiones para los empleados o si se usa como experiencia

☒ para todo el grupo en caso de que se suente otra vez o algo parecido

☒ Unidades relacionadas con nuestras actividades o especial en el área

4. ¿Ha visto anteriormente un manual de procedimiento en la unidad? Sí ☐ No ☒

5. Si su contestación es sí, por favor conteste lo siguiente ¿Está en uso y actualizado?

Sí ☐ No ☐

6. ¿Considera usted que el manual sería de gran ayuda para capacitar y evaluar el desempeño del personal? Sí ☒ No ☐ En lo básico pues se necesita tener

7. ¿Al coordinar actividades como personal de la Unidad de Servicio de Orientación se ha dado algún incidente que se podía haber evitado al tener un manual de procedimiento a mano? Sí ☐ No ☐ comienzan

De ser sí su contestación favor mencione el incidente

Se les solicita contestar las siguientes preguntas con el objeto de crear un manual de procedimiento que contenga las funciones que realiza el Recurso Humano de la Unidad de Servicio de Orientación de la Autoridad del Canal, el resultado de esta entrevista redundará en beneficio de todos los empleados de esta unidad.

1. ¿Tiene conocimiento de lo que es un manual de procedimiento y para qué se utiliza?

Sí ☒ No ☐

a) Para la toma de decisiones en un momento dado

b) Para facilitar el entrenamiento del nuevo personal

2. ¿Que opina de la necesidad de elaborar un manual de procedimientos para que esté a disposición de los empleados de esta unidad?

Sí, existe la necesidad ☒ No existe la necesidad ☐

3. ¿Qué aspectos cree usted que debe cubrir el manual de procedimientos? Favor de colocar una X al lado de los siguientes aspectos.

Horario

Vestimenta

Funciones y actividades

Guiones para charlas

Que hacer en caso de urgencia

Pasos a seguir al abrir o cerrar el centro

Otros:

También puede establecer metas que el nuevo personal debe completar en su desempeño o entrenamiento.

4. ¿Ha visto anteriormente un manual de procedimiento en la unidad? Sí ☐ No ☒

5. Si su contestación es sí, por favor conteste lo siguiente: ¿Está en uso y actualizado?

Sí ☐ No ☐

6. ¿Considera usted que el manual sería de gran ayuda para capacitar y evaluar el desempeño del personal? Sí ☒ No ☐

7. ¿Al coordinar actividades como personal de la Unidad de Servicio de Orientación se ha dado algún incidente que se podía haber evitado al tener un manual de procedimiento a mano? Sí ☐ No ☐

De ser sí su contestación favor mencione el incidente:

No se si se ha dado el incidente ya que estoy nuevo aqui pero un manual ayuda mucho al personal tanto en el área de entrenamiento como también facilita la toma de decisiones en el desempeño del guía o personal.

Carlos G. Bel

Se les solicita contestar las siguientes preguntas con el objeto de crear un manual de procedimiento que contenga las funciones que realiza el Recurso Humano de la Unidad de Servicio de Orientación de la Autoridad del Canal, el resultado de esta entrevista redundará en beneficio de todos los empleados de esta unidad

1. ¿Tiene conocimiento de lo que es un manual de procedimiento y para qué se utiliza?

Sí ☒ No ☐

2. ¿Que opina de la necesidad de elaborar un manual de procedimientos para que esté a disposición de los empleados de esta unidad?

Sí, existe la necesidad ☒ No existe la necesidad ☐

3. ¿Qué aspectos cree usted que debe cubrir el manual de procedimientos? Favor de colocar una X al lado de los siguientes aspectos.

Horario

☐

Vestimenta

☐

Funciones y actividades

☒

Guiones para charlas

☐

Que hacer en caso de urgencia

☒

Pasos a seguir al abrir o cerrar el centro

☐

Otros.

4. ¿Ha visto anteriormente un manual de procedimiento en la unidad? Sí ☐ No ☒

5. Si su contestación es sí, por favor conteste lo siguiente ¿Está en uso y actualizado?

Sí ☐ No ☐

6. ¿Considera usted que el manual sería de gran ayuda para capacitar y evaluar el desempeño del personal? Sí ☒ No ☐

7. ¿Al coordinar actividades como personal de la Unidad de Servicio de Orientación se ha dado algún incidente que se podía haber evitado al tener un manual de procedimiento a mano? Sí ☒ No ☐

De ser sí su contestación favor mencione el incidente

NO MUY BUENA ORGANIZACION CUANDO HAY EVENTOS O
ACTIVIDADES DE GRAN ESCALA

Se les solicita contestar las siguientes preguntas con el objeto de crear un manual de procedimiento que contenga las funciones que realiza el Recurso Humano de la Unidad de Servicio de Orientación de la Autoridad del Canal, el resultado de esta entrevista redundará en beneficio de todos los empleados de esta unidad

1. ¿Tiene conocimiento de lo que es un manual de procedimiento y para qué se utiliza?

Sí ☒ No ☒

2. ¿Que opina de la necesidad de elaborar un manual de procedimientos para que esté a disposición de los empleados de esta unidad?

Sí, existe la necesidad _____ No existe la necesidad ☒

3. ¿Qué aspectos cree usted que debe cubrir el manual de procedimientos? Favor de colocar una X al lado de los siguientes aspectos.

Horario	<input checked="" type="checkbox"/>
Vestimenta	<input checked="" type="checkbox"/>
Funciones y actividades	<input checked="" type="checkbox"/>
Guiones para charlas	<input checked="" type="checkbox"/>
Que hacer en caso de urgencia	<input checked="" type="checkbox"/>
Pasos a seguir al abrir o cerrar el centro	<input checked="" type="checkbox"/>
Otros: _____	

4. ¿Ha visto anteriormente un manual de procedimiento en la unidad? Sí ☒ No _____

5. Si su contestación es sí, por favor conteste lo siguiente ¿Está en uso y actualizado? Sí _____ No ☒

6. ¿Considera usted que el manual sería de gran ayuda para capacitar y evaluar el desempeño del personal? Sí ☒ No _____

7. ¿Al coordinar actividades como personal de la Unidad de Servicio de Orientación se ha dado algún incidente que se podía haber evitado al tener un manual de procedimiento a mano? Sí _____ No ☒

De ser sí su contestación favor mencione el incidente:

ANEXO # 2

TÍTULO CONSTITUCIONAL

TITULO XIV DE LA CONSTITUCION POLITICA

Artículo 309. El Canal de Panamá constituye un patrimonio inalienable de la Nación panameña, permanecerá abierto al tránsito pacífico e ininterrumpido de las naves de todas las naciones y su uso estará sujeto a los requisitos y condiciones que establezcan esta Constitución, la Ley y su Administración

Artículo 310. Se crea una persona jurídica autónoma de Derecho Público, que se denomina Autoridad del Canal de Panamá, a la que corresponderá privativamente la administración, funcionamiento, conservación, mantenimiento y modernización del Canal de Panamá y sus actividades conexas, con arreglo a las normas constitucionales y legales vigentes, a fin que funcione de manera segura, continua, eficiente y rentable. Tendrá patrimonio propio y derecho de administrarlo

A la Autoridad del Canal de Panamá corresponde la responsabilidad por la administración, mantenimiento, uso y conservación de los recursos hídricos de la cuenca hidrográfica del Canal de Panamá, constituidos por el agua de los lagos y sus corrientes tributarias, en coordinación con los organismos estatales que la Ley determine. Los planes de construcción, uso de las aguas, utilización, expansión, desarrollo de los puertos y de cualquiera otra obra o construcción en las riberas del Canal de Panamá, requerirán la aprobación previa de la Autoridad del Canal de Panamá

La Autoridad del Canal de Panamá no estará sujeta al pago de impuestos, derechos, tasas, cargos, contribuciones o tributos, de carácter nacional o municipal, con excepción de las cuotas de seguridad social, el seguro educativo, los riesgos profesionales y las tasas por servicios públicos, salvo lo dispuesto en el Artículo 315

Artículo 311. La Autoridad del Canal de Panamá y todas aquellas instituciones y autoridades de la República vinculadas al sector marítimo, formarán parte de la estrategia marítima nacional. El Órgano Ejecutivo propondrá al Órgano Legislativo la Ley que coordine todas estas instituciones para promover el desarrollo socio-económico del país

Artículo 312. La administración de la Autoridad del Canal de Panamá estará a cargo de una Junta Directiva compuesta por once directores, nombrados así:

- 1 Un director designado por el Presidente de la República, quien presidirá la Junta Directiva y tendrá la condición de Ministro de Estado para Asuntos del Canal
- 2 Un director designado por el Órgano Legislativo que será de su libre nombramiento y remoción
- 3 Nueve directores nombrados por el Presidente de la República, con acuerdo del Consejo de Gabinete y ratificados por el Órgano Legislativo, por mayoría absoluta de sus miembros

La Ley establecerá los requisitos para ocupar el cargo de director, garantizando la renovación escalonada de los directores señalados en el numeral 3 de este artículo, en grupos de tres y cada tres años. A partir de la primera renovación, el período de todos los directores será de nueve años.

Artículo 313. La Junta Directiva tendrá las siguientes facultades y atribuciones, sin perjuicio de otras que la Constitución y la Ley determinen:

1. Nombrar y remover al Administrador y al Subadministrador del Canal y determinar sus atribuciones, de acuerdo con la Ley.
- ✓ 2. Fijar los peajes, tasas y derechos por el uso del Canal y sus servicios conexos, sujetos a la aprobación final del Consejo de Gabinete.
3. Contratar empréstitos, previa aprobación del Consejo de Gabinete y dentro de los límites establecidos en la Ley.
- ✓ 4. Otorgar concesiones para la prestación de servicios a la Autoridad del Canal de Panamá y a las naves que lo transiten.
5. Proponer los límites de la cuenca hidrográfica del Canal para la aprobación del Consejo de Gabinete y la Asamblea Legislativa.
6. Aprobar privativamente los reglamentos que desarrollen las normas generales que dicte el Órgano Legislativo a propuesta del Órgano Ejecutivo, sobre el régimen de contratación, compras y todas las materias necesarias para el mejor funcionamiento, mantenimiento, conservación y modernización del Canal, dentro de la estrategia marítima nacional.
7. Ejercer todas aquellas que establezcan esta Constitución y la Ley.

Artículo 314. La Autoridad del Canal de Panamá adoptará un sistema de planificación y administración financiera trienal conforme al cual aprobará, mediante resolución motivada, su proyecto de presupuesto anual, que no formará parte del Presupuesto General del Estado.

La Autoridad del Canal de Panamá presentará su proyecto de Presupuesto al Consejo de Gabinete, que a su vez, lo someterá a la consideración de la Asamblea Legislativa para su examen, aprobación o rechazo, según lo dispuesto en el Capítulo 2o, Título IX de esta Constitución.

En el Presupuesto se establecerán las contribuciones a la seguridad social y los pagos de las tasas por servicios públicos prestados, así como el traspaso de los excedentes económicos al Tesoro Nacional, una vez cubiertos los costos de operación, inversión, funcionamiento, mantenimiento, modernización, ampliación del Canal y las reservas necesarias para contingencias, previstas de acuerdo a la Ley y su Administración.

La ejecución del presupuesto estará a cargo del Administrador del Canal y será fiscalizada por la Junta Directiva, o quien ésta designe, y solamente mediante control posterior, por la Contraloría General de la República.

Artículo 315. La Autoridad del Canal de Panamá pagará anualmente al Tesoro Nacional derechos por tonelada neta del Canal de Panamá, o su equivalente, cobrados a las naves sujetas al pago de peajes que transiten por el Canal de Panamá. Estos derechos serán fijados por la Autoridad del Canal de Panamá y

no serán inferiores a los que debería percibir la República de Panamá por igual concepto al 31 de diciembre de 1999

Por razón de su tránsito por el Canal de Panamá, las naves, su carga o pasajeros, sus propietarios, armadores o su funcionamiento, así como la Autoridad del Canal de Panamá, no serán sujeto de ningún otro gravamen nacional o municipal

Artículo 316. La Autoridad del Canal de Panamá estará sujeta a un régimen laboral especial basado en un sistema de méritos y adoptará un Plan General de Empleo que mantendrá como mínimo, las condiciones y derechos laborales similares a los existentes al 31 de diciembre de 1999. A los trabajadores permanentes, y aquéllos que deban acogerse a la jubilación especial en ese año cuyas posiciones se determinen necesarias de acuerdo a las normas aplicables, se les garantizará la contratación con beneficios y condiciones iguales a los que les correspondan hasta esa fecha

La Autoridad del Canal de Panamá contratará, preferentemente, a nacionales panameños. La Ley Orgánica regulará la contratación de empleados extranjeros garantizando que no rebajen las condiciones o normas de vida del empleado panameño. En consideración al servicio público internacional esencial que presta el Canal, su funcionamiento no podrá interrumpirse por causa alguna

Los conflictos laborales entre los trabajadores del Canal de Panamá y su Administración serán resueltos entre los trabajadores o los sindicatos y la Administración, siguiendo los mecanismos de dirimencia que se establezcan en la Ley. El arbitraje constituirá la última instancia administrativa

Artículo 317. El régimen contenido en este título sólo podrá ser desarrollado por Leyes que establezcan normas generales. La Autoridad del Canal de Panamá podrá reglamentar estas materias y enviará copia de todos los reglamentos que expida en el ejercicio de esta facultad al Órgano Legislativo, en un término no mayor de quince días calendario

ARTICULO TRANSITORIO. En lo que no contradiga lo dispuesto en esta Constitución, la Autoridad del Canal de Panamá integrará a su organización la estructura administrativa y operacional existente en la Comisión del Canal de Panamá al 31 de diciembre de 1999, incluyendo sus departamentos, oficinas, posiciones, normas vigentes, reglamentos y convenciones colectivas vigentes, hasta que sean modificados de acuerdo a la Ley.

ANEXO # 3

LEY ORGÁNICA

From: AEPD-2
Posted At: Thursday, September 11, 1997 9 58 AM
Posted To: Panama Canal Authority Organic Law
Conversation: Ley Orgánica de la Autoridad del Canal de Panamá
Subject: Ley Orgánica de la Autoridad del Canal de Panamá

ASAMBLEA LEGISLATIVA
LEY No. 19
(De 11 de junio de 1997)
Por la que se Organiza la Autoridad del Canal de Panamá

PREÁMBULO

El propósito de la presente Ley es proporcionar, a la Autoridad del Canal de Panamá, las normas para su organización, funcionamiento y modernización, con el objeto de hacer del canal una empresa eficiente y rentable, pilar del desarrollo humano y socioeconómico del país, abierta, sin discriminación alguna, a la participación de hombres y mujeres, e integrada a la estrategia marítima nacional

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 317 de la Constitución Política, las normas que aquí se dictan son de carácter general y servirán de marco para los reglamentos que al respecto se expidan, de manera que el canal brinde siempre un servicio continuo, eficiente y seguro

Capítulo I
Carácter, Definiciones y Normas Generales

Artículo 1 La Autoridad del Canal de Panamá es una persona jurídica autónoma de derecho público, constituida y organizada conforme a los términos previstos por la Constitución Política y esta Ley

Artículo 2 Para los efectos de esta Ley y los reglamentos, a menos que se usen de modo distinto o que en el contexto respectivo resulten con otro significado, las siguientes palabras y expresiones se entenderán con las definiciones consignadas en este artículo

Autoridad. Es la persona jurídica definida en el artículo 1 de la presente Ley

El canal El canal de Panamá, que incluye la vía acuática propiamente dicha, así como sus fondeaderos, atracaderos y entradas, tierras y aguas marítimas, lacustres y fluviales; esclusas, represas auxiliares, diques y estructuras de control de aguas

Directores Los miembros de la junta directiva

Cuenca hidrográfica del canal Área geográfica cuyas aguas, superficiales y subterráneas, fluyen hacia el canal o son vertidas en éste, así como en sus embalses y lagos

Funcionarios El administrador, el subadministrador, el fiscalizador general, los jefes de las oficinas principales y los que, por reglamento, se adscriban en tal categoría y denominación

Trabajadores de confianza Aquellos excluidos de cualquier unidad negociadora por razón de que el trabajo que realizan o la posición que ocupan dentro de la Autoridad, de alguna forma, podría crear conflicto de intereses entre la Administración, el trabajador y cualquier unidad negociadora. Los reglamentos establecerán las posiciones que tendrán tal condición

Trabajadores Salvo los funcionarios y trabajadores de confianza, las demás personas naturales que

forman parte del personal de la Autoridad

Reglamentos Normas de carácter general o específico, aprobadas por la junta directiva de la Autoridad, en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales

Condiciones de empleo Políticas, prácticas y asuntos de personal, establecidos por esta Ley, los reglamentos, las convenciones colectivas, o por cualquier otro instrumento idóneo, que afectan las condiciones de trabajo, salvo lo que expresamente excluye esta Ley

Funcionamiento del canal. Administración, operación, mantenimiento, conservación y protección del canal

Área de compatibilidad con la operación del canal Área geográfica, inclusive sus tierras y aguas descritas en el anexo A que forma parte de esta Ley para todos sus efectos, en la cual se podrán desarrollar exclusivamente actividades compatibles con el funcionamiento del canal

Unidad negociadora. Grupo de trabajadores reconocido, de conformidad con esta Ley y los reglamentos, como una unidad de intereses claramente identificables, que debe promover la eficiencia de la operación del canal, así como el trato efectivo con la Administración de la Autoridad, y que se constituye para efecto de ser representado por una organización sindical

Representante exclusivo. Organización sindical que representa a los trabajadores de una unidad negociadora, debidamente certificada por la Junta de Relaciones Laborales, de conformidad con esta Ley y los reglamentos que al efecto se expidan

Queja. Cualquier reclamo por parte de un trabajador de una unidad negociadora, o de un representante exclusivo sobre asuntos relativos al empleo de aquél, o el que formula el trabajador, el representante exclusivo o la Autoridad, por presunta violación, mala interpretación o aplicación de esta Ley o de cualquier norma, práctica, reglamento o convención colectiva, que afecte las condiciones de empleo

Tiempo de representación Tiempo autorizado y otorgado al trabajador designado por el representante exclusivo, para que le represente en una actividad autorizada por esta Ley, los reglamentos o la convención colectiva

Artículo 3 El canal constituye un patrimonio inalienable de la nación panameña, por lo cual no puede ser vendido, ni cedido, ni hipotecado ni, de ningún otro modo, gravado o enajenado

Artículo 4 A la Autoridad le corresponde privativamente la operación, administración, funcionamiento, conservación, mantenimiento, mejoramiento y modernización del canal, así como sus actividades y servicios conexos conforme a las normas constitucionales y legales vigentes, a fin de que el canal funcione de manera segura, continua, eficiente y rentable La Autoridad podrá delegar en terceros, total o parcialmente, la ejecución y desempeño de determinadas obras, trabajos o servicios, conforme a esta Ley y los reglamentos

Artículo 5 El objeto fundamental de las funciones reconocidas a la Autoridad, es que el canal siempre permanezca abierto al tránsito pacífico e ininterrumpido de las naves de todos los Estados del mundo, sin discriminación, de acuerdo con las condiciones y requisitos establecidos en la Constitución Política, en los tratados internacionales, en esta Ley y en los reglamentos Debido al carácter de servicio público internacional esencialísimo que cumple el canal, su funcionamiento no podrá interrumpirse por causa alguna

Artículo 6 Corresponde a la Autoridad, la administración, mantenimiento, uso y conservación del recurso hídrico de la cuenca hidrográfica del canal Para salvaguardar dicho recurso, la Autoridad coordinará, con los organismos gubernamentales y no gubernamentales especializados en la materia, con responsabilidad e intereses sobre los recursos naturales en la cuenca hidrográfica del canal, la administración, conservación y uso de los recursos naturales de la cuenca y aprobará las estrategias,

políticas, programas y proyectos, públicos y privados, que puedan afectar la cuenca

Para coordinar las actividades de los organismos gubernamentales y no gubernamentales, la junta directiva de la Autoridad establecerá y reglamentará una comisión interinstitucional de la cuenca hidrográfica del canal, la cual será coordinada y dirigida por la Autoridad

Artículo 7 La Autoridad tiene autonomía financiera, patrimonio propio y derecho de administrarlo En consecuencia, ejercerá libremente la facultad de recibir, custodiar y asignar sus recursos financieros, y podrá depositar sus fondos en bancos privados u oficiales

Artículo 8 A la Autoridad le corresponde nombrar, promover, sancionar, destituir y asignar funciones a sus funcionarios, trabajadores de confianza y trabajadores, de conformidad con esta Ley y los reglamentos

Artículo 9 La Autoridad establecerá los peajes que se cobrarán por el uso del canal, los derechos y las tasas por la prestación de servicios, así como las reglas para el arqueo de naves, que regirán en el canal conforme a la Constitución Política, esta Ley y los reglamentos

Artículo 10 En razón de su tránsito por el canal, las naves, su carga, pasajeros, propietarios y armadores, no estarán sujetos a impuesto, derecho, tasa, tributo, carga, gravamen o contribución alguno, nacional o municipal, salvo lo que se establece en el artículo anterior

Artículo 11 Corresponde a la Autoridad, la responsabilidad primaria de proveer lo necesario para asegurar la adecuada protección y vigilancia de las instalaciones del canal, así como garantizar la navegación segura y libre de interferencias, por lo cual coordinará con los organismos policivos encargados de guardar la integridad de los bienes públicos y particulares

La Autoridad dictará reglas de acceso a las instalaciones del canal, a sus aguas y riberas, señalará restricciones de uso de tierras y aguas por razones de conveniencia funcional o administrativa y, en general, cuidará la seguridad de las personas, naves y bienes que se encuentren bajo su responsabilidad

Cuando se trate de procesos policivos o penales por faltas y delitos ocasionados al canal y a las naves, los informes de la Autoridad se constituirán en indicios graves de los hechos investigados

Capítulo II

Organización Administrativa

Artículo 12 Corresponde a la junta directiva fijar las políticas para el funcionamiento, mejoramiento y modernización del canal, así como supervisar su administración, de acuerdo con la Constitución Política, esta Ley y los reglamentos

Corresponde al administrador, la ejecución de las políticas dictadas por la junta directiva, la responsabilidad del funcionamiento diario del canal y la autoridad necesaria para cumplirla

Sección Primera

Junta Directiva

Artículo 13 La junta directiva la integran 11 directores, cuyos nombramientos se harán así:

- 1 Un director, quien presidirá la junta directiva y tendrá la condición de ministro de Estado para asuntos del canal, designado por el presidente de la República
- 2 Un director designado por el Órgano Legislativo, que será de su libre nombramiento y remoción

- 3 Nueve directores nombrados por el presidente de la República, con el acuerdo del Consejo de Gabinete y la ratificación de la Asamblea Legislativa por mayoría absoluta de sus miembros

Los directores permanecerán en sus cargos nueve años y sólo podrán ser removidos por las causas señaladas en el artículo 20 de esta Ley

Parágrafo transitorio Para la designación inicial, el presidente de la República nombrará tres directores por un período de tres años cada uno, tres por seis años cada uno y tres por nueve años cada uno. Al vencimiento de los períodos iniciales, todo nombramiento de los directores se hará por un período de nueve años

Artículo 14 Para ser director se requiere

- 1 Ser de nacionalidad panameña, con reconocida probidad
- 2 No haber sido condenado por el Órgano Judicial por delito doloso o contra la administración pública
- 3 No tener, al momento de su designación, parentesco entre sí dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad
- 4 Poseer título universitario o preparación equivalente

Artículo 15 Los directores, por su condición de tales, no recibirán salario ni gastos de representación, pero podrán recibir dietas por su asistencia a las reuniones de la junta directiva

Artículo 16 Sin perjuicio de otras limitaciones establecidas en la Ley o en los reglamentos, los miembros de la junta directiva no podrán celebrar, por sí mismos ni por interpósita persona, contrato alguno con la Autoridad, o con instituciones o empresas vinculadas con ésta. Tampoco podrán llevar a cabo gestiones de negocios ante ella, mientras sean miembros de la junta directiva ni durante los dos años siguientes a la terminación del ejercicio de sus cargos. Los directores sólo podrán ser candidatos a puestos de elección popular si renuncian a su cargo, por lo menos seis meses antes de la fecha de la elección

Artículo 17 Las decisiones y resoluciones de la junta directiva se adoptarán por voto favorable de la mayoría absoluta de sus miembros, salvo que esta Ley exija una mayoría distinta

Artículo 18 Además de las facultades que le confiere la Constitución Política, la junta directiva ejercerá las siguientes funciones

- 1 Nombrar y remover al administrador, al subadministrador y al fiscalizador general, así como fijar sus salarios y demás emolumentos. La junta directiva no podrá designar en estos cargos a ninguno de sus miembros, mientras ejerza el cargo de director
- 2 Establecer, previa consulta al administrador, el sistema de arqueo de naves que regirá en el canal
- 3 Fijar los peajes, tasas y derechos por el uso del cañal y sus servicios conexos, sujetos a la aprobación final del Consejo de Gabinete
- 4 Adoptar el proyecto anual de presupuesto de la Autoridad, así como cualquier propuesta suplementaria o extraordinaria, conforme a los proyectos que al efecto prepare el administrador, y presentarlos a la consideración del Consejo de Gabinete que, a su vez, lo someterá a la consideración de la Asamblea Legislativa para su examen, aprobación o rechazo, conforme a la Constitución Política y esta Ley
- 5 Aprobar, conforme a la autoridad que le conceden las normas generales pertinentes establecidas en esta Ley, los reglamentos necesarios o convenientes para el debido funcionamiento y modernización del canal, incluyendo los siguientes
 - a El reglamento que regulará las relaciones laborales y el que fijará, entre otros asuntos, los criterios y procedimientos de selección y promoción, así como las escalas salariales y de beneficios

económicos de los funcionarios, trabajadores de confianza y trabajadores. Estos reglamentos contendrán, como mínimo, un sistema de mérito, un sistema de clasificación de puestos y normas de ética y conducta, normas de salud y seguridad ocupacional, normas de adiestramiento y capacitación de recursos humanos, las sanciones, medidas y procedimientos disciplinarios, procedimientos de quejas, reclamaciones y arbitraje y las normas que garanticen el ejercicio efectivo del derecho de sindicalización y de la contratación colectiva.

- b El reglamento para desarrollar las facultades del artículo 6 de esta Ley.
 - c El reglamento aplicable a la contratación de obras, suministro de bienes y prestación de servicios, necesarios o convenientes para el debido funcionamiento y modernización del canal, así como los límites, condiciones y restricciones que los regirán.
 - d El reglamento sobre criterios y procedimientos aplicables a la contratación de servicios especiales, que preste o reciba la Autoridad, así como al otorgamiento de concesiones.
 - e El reglamento aplicable al arqueo e inspección de naves, a la navegación por el canal, al control del tráfico marítimo, al pilotaje y al practica de naves, al procedimiento para la investigación de accidentes, así como a formulación y reconocimiento de reclamaciones con motivo de accidentes en el canal y demás asuntos relacionados con la navegación por él.
 - f El reglamento sobre criterios y procedimientos aplicables a la planificación financiera, a las normas de contabilidad y tesorería, al áudito de las finanzas del canal y al proceso de elaboración del presupuesto y de ejecución presupuestaria.
 - g El reglamento aplicable a criterios y procedimientos relativos a la prestación de servicios y a la disposición de bienes muebles de la Autoridad, en favor del gobierno nacional, de las entidades autónomas, de los municipios, de las empresas privadas, de organizaciones no gubernamentales y de organizaciones cívicas.
 - h El reglamento aplicable al arrendamiento, venta u otra enajenación u otorgamiento en uso, en favor de terceros, de aquellos bienes muebles o inmuebles de la Autoridad cuando queden en desuso u obsoletos, o cuando, por cualquier motivo, dejen de ser necesarios o convenientes para el debido funcionamiento o modernización del canal.
 - i El reglamento para la aplicación de las leyes sobre conservación ecológica, de manera que no se afecte el adecuado funcionamiento del canal.
 - j El reglamento en materia de vigilancia y seguridad del canal.
 - k El reglamento en materia de fijación de peajes, tasas y derechos, cobrados por la Autoridad y sus concesionarios, por el tránsito de las naves por el canal y la prestación de servicios conexos.
 - l El reglamento en materia de organización y deslinde de responsabilidades correspondientes a la administración del canal, la organización de funciones y deberes de las distintas oficinas principales y departamentos de la Autoridad.
 - m Los reglamentos de sanidad, salubridad y seguridad, relacionados con el tránsito de naves y las áreas reservadas para la operación del canal.
 - n El reglamento sobre criterios y procedimientos aplicables a la administración de la información y los archivos, que permita el correcto y adecuado registro y la debida documentación de las políticas y transacciones de la Autoridad.
 - ñ El reglamento para el uso del área de compatibilidad con la operación del canal.
- 6 Proponer los límites de la cuenca hidrográfica del canal y las revisiones que corresponda hacer a dichos límites, para la aprobación del Consejo de Gabinete y del Órgano Legislativo.
 - 7 Autorizar, a propuesta del administrador, debidamente razonada y sustentada, la contratación de empréstitos y otras obligaciones crediticias, previa la aprobación del Consejo de Gabinete, dentro de los términos previstos en esta Ley.
 - 8 Adoptar las políticas, los programas y los proyectos de la Autoridad, cuyo propósito sea integrar el funcionamiento del canal a la estrategia marítima nacional que apruebe el Órgano Ejecutivo y, a tal

- efecto, autorizar la coordinación con el gobierno nacional y las entidades del Estado a las cuales corresponda la elaboración y ejecución de dicha estrategia
- 9 Aprobar las políticas sobre realización de actividades comerciales, industriales o de servicios, que complementen el funcionamiento del canal, por la Autoridad directamente o por concesión a terceros
 - 10 Adoptar las políticas administrativas, científicas y tecnológicas, que promuevan y aseguren la competitividad y la rentabilidad del canal y el desarrollo de su recurso humano
 - 11 Aprobar el pago de las indemnizaciones a terceros por daños y perjuicios, en la medida en que el monto de la respectiva indemnización exceda de los límites de autorización otorgados al administrador, según el reglamento
 - 12 Supervisar la gestión del administrador
 - 13 Ratificar los nombramientos de jefes de oficinas principales efectuados por el administrador
 - 14 Aprobar los requisitos para que los fondos de la Autoridad sean depositados en bancos privados u oficiales
 - 15 Nombrar comités, integrados por tres o más de sus miembros, y delegar en éstos funciones, siempre que no sean las establecidas en los numerales 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 11 de este artículo
 - 16 Dictar su reglamento interno
 - 17 Ejercer las demás funciones y atribuciones que le confieran la Ley y los reglamentos

Artículo 19 En consideración al servicio público internacional que presta el canal, la Autoridad tendrá una junta asesora de la que podrán formar parte ciudadanos panameños y extranjeros. La junta directiva designará a las personas que formarán parte de la junta asesora, tomando en consideración sus ejecutorias y representatividad.

Artículo 20 Los miembros de la junta directiva serán suspendidos y, en su caso, removidos de sus cargos por la comisión de delito doloso o contra la administración pública.

La suspensión o remoción de los directores será aplicada sin perjuicio de cualquier sanción penal que proceda.

Los directores también podrán ser suspendidos o removidos, por comprobada incapacidad física, mental o administrativa, mediante disposición del presidente de la República, con el acuerdo del Consejo de Gabinete y la Asamblea Legislativa.

Artículo 21 El presidente de la junta directiva ejercerá las siguientes funciones:

- 1 Presidir las reuniones de la junta directiva. En sus ausencias, temporales u ocasionales, ejercerá sus funciones el director que, al efecto, escoja la junta directiva.
- 2 Asistir con derecho a voz y voto al Consejo de Gabinete y brindar informes, sugerencias y explicaciones en relación con los proyectos y las actividades de la Autoridad.
- 3 Proponer y sustentar, junto con el administrador, todos los actos relativos a la Autoridad que requieran autorización o aprobación del Órgano Ejecutivo, y refrendarlos.
- 4 Presentar y sustentar, ante el Consejo de Gabinete, el anteproyecto de presupuesto anual de la Autoridad y los créditos suplementarios, y sustentarlos ante la Asamblea Legislativa. En este caso lo acompañará el administrador, quien tendrá derecho a voz.
- 5 Presentar y sustentar, ante el Consejo de Gabinete, las revisiones de los peajes, derechos y tasas, que cobren la Autoridad y sus concesionarios por la prestación de sus servicios. En estos casos le acompañará el administrador, quien tendrá derecho a voz.
- 6 Mantener informados a la junta directiva y al administrador sobre las políticas, programas y proyectos del gobierno nacional, que incidan en el funcionamiento y modernización del canal.
- 7 Presentar informes anuales sobre las operaciones y finanzas de la Autoridad al presidente de la República, a la Asamblea Legislativa y a la Contraloría General de la República.

8 Ejercer las demás atribuciones que le señalen esta Ley y los reglamentos

Sección Segunda

Administrador y Subadministrador

Artículo 22 El administrador es el funcionario ejecutivo de mayor jerarquía y representante legal de la Autoridad, responsable por su administración y por la ejecución de las políticas y decisiones de la junta directiva. Ejercerá sus potestades y atribuciones de conformidad con la Constitución Política, esta Ley, los reglamentos, el presupuesto anual respectivo de la Autoridad, los créditos extraordinarios, las resoluciones y los acuerdos que adopte la junta directiva, sujeto, en todo caso, a la supervisión de la Autoridad. El administrador podrá delegar parcialmente sus potestades en el subadministrador y en otros funcionarios o trabajadores de la Autoridad, de acuerdo con la reglamentación respectiva.

No podrán ser nombrados funcionarios de la Autoridad, los parientes del administrador o del subadministrador dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad.

Artículo 23 Son requisitos para ejercer el cargo de administrador y subadministrador

- 1 Ser de nacionalidad panameña
- 2 Poseer título universitario o experiencia práctica suficiente a juicio de la junta directiva
- 3 No haber sido condenado por delito doloso o contra la administración pública
- 4 No tener, al momento de su designación, parentesco con miembro de la junta directiva dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad. El administrador y el subadministrador no podrán estar unidos, entre sí, por los mencionados vínculos de parentesco.

Artículo 24 El administrador será nombrado por un período de siete años y podrá ser reelegido por un período adicional.

Artículo 25 El administrador tendrá las siguientes funciones y atribuciones

- 1 Representar a la Autoridad en cualquier acción y gestión judicial o administrativa
- 2 Desarrollar y ejecutar las decisiones de la junta directiva
- 3 Fijar los salarios y demás emolumentos, así como nombrar, trasladar, ascender, aplicar sanciones disciplinarias y remover a funcionarios, trabajadores de confianza y trabajadores de la Autoridad, cuyos nombramientos no sean de competencia directa de la junta directiva, de acuerdo con lo establecido en esta Ley, los reglamentos y las convenciones colectivas en cada caso
- 4 Preparar el anteproyecto de presupuesto anual de la Autoridad, así como las propuestas suplementarias, conjuntamente con el informe anual de actividades y proyectos, y someterlos a la consideración de la junta directiva
- 5 Informar a la junta directiva, con la periodicidad que ella requiera, sobre el desarrollo de las actividades y proyectos de la Autoridad y sobre la ejecución de los demás aspectos de su presupuesto
- 6 Elaborar los proyectos de reglamentos para el debido funcionamiento y la adecuada modernización del canal, y someterlos a la consideración y aprobación de la junta directiva
- 7 Celebrar y otorgar los actos y contratos en que sea parte la Autoridad
- 8 Aprobar el pago de las indemnizaciones a terceros por daños y perjuicios, sufridos por éstos con motivo de accidentes en la navegación por el canal, siempre que el monto de la respectiva indemnización no exceda los límites fijados por la junta directiva
- 9 Aprobar el pago de indemnizaciones y reclamaciones por motivos diferentes a los contemplados en el numeral 8 de este artículo, siempre que no exceda los límites fijados por la junta directiva
- 10 Absolver las consultas que le formule la junta directiva en cuanto a la fijación de peajes, derechos

- y tasas en razón del tránsito por el canal y servicios conexos que presta la Autoridad
- 11 Ejercer la dirección activa y pasiva del patrimonio y fondos de la Autoridad, así como velar por la ejecución eficiente de su presupuesto
 - 12 Presentarle anualmente, a la junta directiva, estados financieros auditados por contadores públicos autorizados independientes, dentro de los tres meses siguientes al cierre del respectivo año fiscal, y estados financieros no auditados cuando así lo requiera la junta directiva
 - 13 Coordinar las funciones y actividades de la Autoridad que así lo requieran, con el Órgano Ejecutivo, las entidades autónomas, la Asamblea Legislativa, el Órgano Judicial, el Ministerio Público, los municipios y particulares
 - 14 Proponer, a la junta directiva, proyectos de decisiones, resoluciones y medidas que estime necesarios para la mejor administración de la Autoridad
 - 15 Organizar y coordinar la estrategia de comercialización, el mercadeo del canal y la política de relaciones públicas
 - 16 Nombrar, sujetos a la ratificación de la junta directiva, a los jefes de las oficinas principales
 - 17 Asistir, con derecho a voz, a las reuniones de la junta directiva, salvo aquellas que, a discreción de ésta, deban celebrarse sin su presencia
 - 18 Ejercer la jurisdicción coactiva para el cobro de sus créditos
 - 19 Proponer a la junta directiva la estructura operativa y administrativa de la Autoridad
 - 20 Cumplir cualquier otra función que le señalen esta Ley, los reglamentos o la junta directiva

Artículo 26 El administrador será reemplazado, en sus ausencias temporales u ocasionales, por el subadministrador, que deberá reunir los mismos requisitos que el administrador, y le corresponderá ocupar la vacante que se produzca en la posición del administrador, por renuncia o muerte de éste o por cualquier otro motivo, hasta que se designe y tome posesión el correspondiente reemplazo

La junta directiva determinará, en los reglamentos, la línea de sucesión en caso de ausencia del administrador y del subadministrador

Artículo 27 El administrador sólo podrá ser suspendido o removido de su cargo, cuando así lo aprueben ocho miembros de la junta directiva

El administrador y el subadministrador también podrán ser suspendidos o removidos, por manifiesta incapacidad física, mental o administrativa, mediante disposición de la junta directiva

La suspensión o remoción del administrador o del subadministrador será aplicada sin perjuicio de cualquier sanción penal que proceda

Sección Tercera

Fiscalizador General

Artículo 28 El fiscalizador general es responsable por la realización y supervisión de audits e investigaciones, relacionadas con la operación de la Autoridad

El fiscalizador general deberá promover la economía, eficiencia y efectividad en la administración, prevenir y detectar el fraude y el abuso de autoridad, así como recomendar las políticas destinadas a esos fines

Artículo 29 Son requisitos para ejercer el cargo de fiscalizador general

- 1 Ser de nacionalidad panameña
- 2 Poseer título universitario y experiencia profesional no menor de 10 años
- 3 No haber sido condenado por delito doloso ni contra la administración pública

- 4 No tener parentesco, al momento de su designación, con el administrador o el subadministrador, o con miembro de la junta directiva, dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad
- 5 Haber cumplido 25 años de edad

Artículo 30 El fiscalizador general informará solamente a la junta directiva y estará bajo su supervisión general, y no podrá ser objeto de supervisión por ningún otro funcionario de la Autoridad

Artículo 31 El fiscalizador general ejercerá las siguientes funciones

- 1 Formular las políticas para la dirección, conducción, supervisión y coordinación de audits e investigaciones, relacionados con el funcionamiento del canal
- 2 Revisar las normas legales y reglamentarias, así como los procedimientos presentes y futuros, relacionados con el funcionamiento de la Autoridad, y hacer las recomendaciones pertinentes en lo que concierne al impacto de dicha legislación o reglamento en la economía y eficiencia de la Autoridad, o en la prevención de abusos de autoridad, despilfarros, fraudes e irregularidades en la Autoridad
- 3 Llevar a cabo las investigaciones y audits que, a su juicio, sean necesarios o aconsejables, así como informar a la junta directiva sus resultados, recomendando las acciones correctivas correspondientes
- 4 Presentar informes periódicos a la junta directiva sobre fraudes, abusos de autoridad, despilfarros e irregularidades, relacionados con la administración o finanzas de la Autoridad
- 5 Designar el personal requerido para el cumplimiento de sus funciones, de conformidad con las normas de selección establecidas en esta Ley y los reglamentos correspondientes
- 6 Recibir declaraciones sobre hechos que se investiguen con relación a fraudes, abuso de autoridad, despilfarros e irregularidades en perjuicio de la Autoridad
- 7 Investigar los casos que se le presenten, relacionados con despilfarros, abuso de autoridad, fraudes, violaciones a la Ley y a los reglamentos, así como los actos peligrosos contra la salud pública o la seguridad. El fiscalizador general guardará reserva del nombre de los funcionarios, trabajadores de confianza y de los trabajadores o personas, salvo que la revelación sea absolutamente indispensable para el esclarecimiento de los hechos y la observancia del debido proceso
- 8 Requerir, de individuos o entidades públicas y privadas, las informaciones, documentos, informes, antecedentes, datos necesarios y evidencias, para la fiel ejecución de sus funciones. En caso de desacato a los requerimientos de este funcionario, la autoridad competente deberá hacerlos cumplir

El fiscalizador general tendrá acceso a todos los registros, reportes, audits, revisiones, documentos, recomendaciones, o cualquier otro material de la Autoridad que se relacione con sus responsabilidades, e informará a la junta directiva cuando no se le suministre o se le impida el acceso a la información, o cuando se le niegue la asistencia requerida para alguna investigación

Artículo 32 El fiscalizador general es de libre nombramiento y remoción de la junta directiva, por lo que podrá ser suspendido o removido de su cargo

Capítulo III **Patrimonio, Finanzas y Fiscalización**

Sección Primera **Patrimonio y Presupuesto**

Artículo 33 El patrimonio de la Autoridad estará constituido por

- 1 Las instalaciones, las infraestructuras, los edificios, los equipos y otros bienes muebles e inmuebles,

adscritos al funcionamiento del canal, que reciba la República de Panamá con motivo de la transferencia del canal, tales como plantas de energía eléctrica y de potabilización de agua, muelles y atracaderos, diques secos, estaciones de radio, telemétricas e hidrometeorológicas, áreas de desecho de material de dragado, vertederos, faros, boyas y otras ayudas de navegación, talleres, tuberías, naves, grúas, locomotoras, motores, vehículos, maquinarias, piezas, repuestos, materiales, mobiliario, sistemas de control de todo tipo, sistemas de computación y de comunicaciones y, en general, las instalaciones, sistemas, componentes, partes y otros bienes, mientras a juicio de la Autoridad resulten necesarios o pertinentes para el funcionamiento y modernización del canal

- 2 Los ingresos que perciba en concepto de peajes, derechos y tasas por el uso del canal, por las actividades de la Autoridad y por los servicios que ella preste
- 3 Los ingresos que se deriven de las concesiones que otorgue y de los demás contratos que celebre, conforme a las estipulaciones legales y reglamentarias correspondientes
- 4 Cualquier otro bien y derecho que provenga, directa o indirectamente, del funcionamiento del canal, o del uso o arriendo de cualquier bien que forme parte del patrimonio a que se refiere este artículo
- 5 Los ingresos que provengan de la venta de bienes muebles o inmuebles incorporados a su patrimonio, cuando dicha venta se autorice por tratarse de bienes que ya no son necesarios para el funcionamiento del canal
- 6 Los ingresos que se perciban por el uso de las instalaciones, muebles y otros bienes en las riberas del canal o en sus aguas y áreas adyacentes o que formen parte de su patrimonio
- 7 Cualquier otro bien, derecho o haber que le transfiera la Ley, el Estado, los municipios, entidades internacionales, entidades autónomas o persona natural o jurídica

Artículo 34 La Autoridad mantendrá un inventario general de su patrimonio, con un avalúo de todos los bienes que lo integran. Tanto el inventario como el avalúo deberán actualizarse de conformidad con lo que disponga la junta directiva.

Artículo 35 La Autoridad funcionará conforme a un régimen de planificación y administración financiera para períodos de tres años, con ejecución y control anuales, sin perjuicio de que, por razón de su actividad vinculada al comercio marítimo internacional, elabore proyecciones para períodos mayores.

Artículo 36 El presupuesto anual de la Autoridad será elaborado con la anticipación que señale el reglamento. En éste se indicarán las fechas de inicio y terminación del año fiscal. El presupuesto de la Autoridad no formará parte del presupuesto general del Estado, ni se le aplicarán las disposiciones de la Ley del Presupuesto General del Estado.

El reglamento dispondrá los mecanismos y procedimientos para realizar los ajustes que se requieran entre los ingresos y los egresos de la Autoridad, cuando en un determinado ejercicio fiscal se produzca o se pueda producir un déficit presupuestario.

Artículo 37 La Autoridad remitirá su proyecto de presupuesto al Consejo de Gabinete, y éste, luego de su aprobación, lo remitirá a la Asamblea Legislativa.

Examinado el proyecto de presupuesto, la Asamblea Legislativa sólo podrá aprobarlo o rechazarlo. Para rechazarlo se requiere el voto de la mayoría absoluta de sus miembros. En este caso, quedará en vigencia el presupuesto del año fiscal inmediatamente anterior, con las reformas y ajustes que la junta directiva le proponga al Consejo de Gabinete y éste lo apruebe, para garantizar que el canal continúe funcionando de manera segura, continua, eficiente y rentable.

Si el presupuesto de la Autoridad no fuere votado a más tardar el primer día del año fiscal correspondiente, entrará en vigencia el proyecto de presupuesto propuesto por la Autoridad, el cual se adoptará por decisión del Consejo de Gabinete.

En ambos casos, quedarán automáticamente aprobadas las partidas previstas en el proyecto de presupuesto referentes a deuda pública de la Autoridad, para cumplir obligaciones laborales y contractuales así como el financiamiento de inversiones

Artículo 38 De ser necesario incurrir en un gasto no previsto en el presupuesto anual, cuya erogación sea urgente y necesaria para mantener el funcionamiento ininterrumpido del servicio público internacional que presta el canal, el administrador hará los desembolsos necesarios y recomendará a la junta directiva los ajustes presupuestarios correspondientes

Sección Segunda

Pagos al Tesoro Nacional

Artículo 39 La Autoridad pagará anualmente al tesoro nacional derechos por tonelada neta, o su equivalente, cobrados a las naves sujetas al pago de peajes que transiten por el canal. Estos derechos, así como los otros que le corresponda pagar, serán fijados por la Autoridad y no serán inferiores a los que debe percibir la República de Panamá por iguales conceptos al 31 de diciembre de 1999

Sección Tercera

Fiscalización, Exenciones y Pagos

Artículo 40 Para la fiscalización y el control de los actos de manejo de sus fondos y de su patrimonio, la Autoridad tendrá un sistema de auditoría interna asignada a la oficina administrativa correspondiente. La junta directiva también contratará servicios de auditores externos independientes. En todo caso, la Contraloría General de la República llevará a cabo la auditoría posterior de tales actos

Artículo 41 Una vez cubiertos los costos de funcionamiento, inversión, modernización y ampliación del canal, así como las reservas necesarias previstas en la Ley y en los reglamentos, los excedentes serán remitidos al tesoro nacional en el período fiscal siguiente

Artículo 42 La Autoridad tendrá jurisdicción coactiva para el cobro o ejecución de sus créditos. Además de los documentos señalados en el Código Judicial, prestarán mérito ejecutivo las certificaciones de auditoría interna, relativas a las obligaciones vencidas de cualquier naturaleza, pendientes de pago en favor de la Autoridad

Artículo 43 La Autoridad está exenta del pago de todo tributo, impuesto, derecho, tasa, cargo o contribución, de carácter nacional o municipal, con excepción de las cuotas de seguridad social, seguro educativo, riesgos profesionales, tasas por servicios públicos y lo que dispone el artículo 39 de esta ley

Artículo 44 Los fondos de la Autoridad podrán ser colocados a corto plazo en instrumentos de calidad de inversión, y no podrán ser utilizados para comprar otros tipos de instrumentos financieros de inversión emanados de entidades públicas o privadas, panameñas o extranjeras, ni para conceder préstamos a dichas entidades o al gobierno nacional

Artículo 45 El gobierno nacional no podrá comprometer los ingresos brutos percibidos por la Autoridad, directamente o por su intermedio, ni ofrecer bien alguno del patrimonio de ésta, como garantía de empréstito o de cualquier transacción financiera del Estado o de alguna de sus instituciones autónomas

Tampoco podrá el gobierno nacional imputar, por cuenta propia, ningún gasto contra los ingresos futuros del canal

Artículo 46 Ni el gobierno nacional, ni la Autoridad, pagarán ninguna deuda, obligación o compromiso económico, contraídos con anterioridad al 31 de diciembre de 1999, salvo que estén respaldados por fondos recibidos para la liquidación de la Comisión del Canal de Panamá, o que surjan de reconocimiento expreso o de compromiso contraído por el Estado con motivo de la entrega del canal

Artículo 47 Sin perjuicio de lo que disponga esta Ley, la Autoridad no hará pago o transferencia de dinero a ninguna persona natural o jurídica, estatal o privada, a menos que sea por servicios contratados por la Autoridad, por bienes que adquiera o por causa de obligación legalmente contraída por ella

Artículo 48 La Autoridad podrá prestar servicios, mediante contrato, al Estado o a entidades gubernamentales y no gubernamentales, así como a particulares, siempre que medie garantía adecuada de pago o consignación similar a los contemplados en el artículo 78 de esta Ley, o se cumplan los requisitos establecidos en los reglamentos

Artículo 49 La Autoridad podrá disponer de cualquier bien mueble o inmueble incorporado a su patrimonio, que no sea necesario para el funcionamiento del canal, a favor del Estado, de instituciones autónomas, o de personas naturales o jurídicas privadas, según lo dispongan los reglamentos

Artículo 50 La Autoridad podrá contraer préstamos y otro tipo de obligaciones crediticias, con el fin de disponer de fondos para gastos de emergencia o para realizar inversiones, con la autorización previa del Consejo de Gabinete y de conformidad con las decisiones que, al respecto, tome la junta directiva

Artículo 51 El plazo máximo ordinario de duración de los contratos de concesión o arrendamiento será de 20 años. No obstante, tales contratos podrán celebrarse hasta por un término máximo de 40 años, cuando a juicio de la junta directiva de la Autoridad, consignado en resolución motivada, se trate de proyectos que, por su monto de inversión, su impacto económico o su potencial de generación de empleos, requieran un plazo mayor del ordinario

Sección Cuarta

Contratación de Obras, Suministro de Bienes y Prestación de Servicios

Artículo 52 La Autoridad podrá contratar o adquirir obras, suministro de bienes, prestaciones de servicios y proveeduría en general, con o sin intermediario, en forma directa, localmente o en el extranjero, con el fin de garantizar la mejor calidad, los precios más favorables, eficiencia y competitividad. Corresponderá privativamente a la Autoridad adoptar los reglamentos que desarrollen las normas contenidas en esta sección

Artículo 53 Los reglamentos sobre los asuntos de que trata el artículo anterior, establecerán un sistema que garantice la calidad suficiente o la más alta calidad, los precios más favorables y el tiempo más oportuno de entrega o cumplimiento en la ejecución de obras, suministro de bienes o prestación de servicios. Este sistema se fundará en las siguientes bases generales

1. Obtención eficiente y expedita de suministros y servicios
2. Delegación descentralizada de la autoridad de contratación

- 3 Promoción de la más amplia competencia en las compras y en los contratos
- 4 Flexibilidad razonable en los diseños y las especificaciones para promover la participación de contratistas, sin desmejorar la calidad de las obras
- 5 Imparcialidad en las decisiones
- 6 Equidad en la relación con los contratistas
- 7 Auditoría posterior a los gastos
- 8 Flexibilidad razonable en grado suficiente para decidir las situaciones de urgencia

Artículo 54 Los reglamentos que adopte la Autoridad contendrán disposiciones que establezcan mecanismos objetivos, para promover la más amplia competencia en la selección de proveedores y contratistas, y establecerán los montos límites para cada modalidad de contratación, los cuales deberán actualizarse de conformidad con lo que disponga la junta directiva

Artículo 55 En materia de contratación, la Autoridad no será responsable por aquellas acciones de sus funcionarios que se ejecuten con desviación dolosa de poder o en sustitución abusiva de competencia, que causen perjuicios a tercero

Artículo 56 Los contratos celebrados por la Autoridad estarán sujetos a los reglamentos que ésta expida con respecto a la contratación, así como a los términos y condiciones de cada contrato en particular. Los reglamentos contendrán disposiciones que establezcan mecanismos para la resolución justa y expedita de las objeciones de los proponentes, así como para los reclamos de los contratistas

Capítulo IV

Naves y Navegación

Artículo 57 La Autoridad reglamentará

- 1 La navegación por el canal
- 2 El tránsito, la inspección y el control de las naves, así como todas las demás actividades relacionadas con la navegación en el canal y en los puertos adyacentes a éste, incluyendo la seguridad marítima, el practicaje y la concesión de licencias especiales para ejercer en el canal, a prácticos, oficiales y a operadores de naves y de otros equipos flotantes
- 3 La prevención y el control de desastres, la disposición de desechos y descargas desde naves, principalmente industriales, el tránsito de carga peligrosa o que pueda causar daños ecológicos o de cualquier otra clase, el manejo de lastre, la remoción de desechos durante anclajes, la protección de la salud ambiental y la realización de estudios sobre el impacto ambiental de obras que se proyecten realizar con relación al canal
- 4 La cobertura de seguros que deben tener las naves que transiten por el canal en razón de la responsabilidad que resulte por el daño que éstos causen al canal, a su patrimonio, a sus trabajadores o a terceros

Artículo 58 Toda nave o embarcación que transite o se desplace por las aguas del canal, los fondeaderos, los atracaderos y los puertos adyacentes a éste, estará sujeta a las órdenes y a la supervisión del control de tráfico de la Autoridad, de conformidad con los reglamentos

Artículo 59 La Autoridad podrá negar el ingreso al canal a cualquier nave que no cumpla los requisitos de seguridad de la navegación, contemplados en esta Ley y en los reglamentos

Sección Primera

Junta de Inspectores

Artículo 60 La Autoridad tendrá una Junta de Inspectores que ejercerá las siguientes funciones

- 1 Llevar a cabo las inspecciones de las naves y las investigaciones de hechos, actos u omisiones, que causen daños a aquéllas, a su carga, tripulación, pasajeros o a cualquier trabajador o bien de la Autoridad y que resulten de la navegación por el canal
- 2 Rendir un informe detallado de la investigación al administrador y emitir una opinión sobre las causas y responsabilidades del accidente, así como identificar la naturaleza, extensión y valor estimado de los daños que hayan resultado o que puedan resultar de éste

Los reglamentos establecerán la composición de esta Junta, los procedimientos de la investigación, la identificación de las partes interesadas que tendrán acceso al informe y los procedimientos de reclamos a la Autoridad. También determinarán cualquier otra función que la Autoridad considere necesaria.

Artículo 61 En cualquier inspección o investigación a que se refiere el artículo anterior, la Junta de Inspectores podrá

- 1 Citar a testigos u otras personas para que declaren en asuntos sobre los cuales tengan competencia
- 2 Juramentar a los declarantes
- 3 Requerir la presentación de libros o documentos que juzgue necesarios
- 4 Obtener el apoyo de las autoridades competentes para el cumplimiento de lo contemplado en los numerales anteriores, cuando la persona se niegue a comparecer o a suministrar los libros o documentos solicitados

Artículo 62 Las investigaciones, inspecciones y demás trámites mencionados en esta sección, se llevarán a cabo de conformidad con esta Ley y los reglamentos.

Sección Segunda

Daños con Motivo de la Navegación

Artículo 63 La Autoridad, con las excepciones establecidas en esta sección, deberá ajustar y pagar, con prontitud, las indemnizaciones por daños ocasionados a las naves, su carga, tripulación o pasajeros, como consecuencia de su tránsito por el canal, ya sea que se ocasionen durante el tránsito de las naves por las esclusas, o durante la presencia de las naves en el canal o en áreas adyacentes fuera de las esclusas cuando, luego de una investigación por la Junta de Inspectores, ésta determine que el daño ha sido causado por culpa o negligencia de la Autoridad o de sus trabajadores en el ejercicio y dentro del ámbito de sus funciones, y la Autoridad acepte esa determinación.

Si la culpa o negligencia del armador o propietario de la nave, del capitán, de la tripulación o de los pasajeros contribuye al daño, la indemnización que se adjudique por el daño, se deducirá en proporción a la parte de la negligencia o culpa atribuible al propietario o armador, a la nave, al capitán, a su tripulación, a su carga o a sus pasajeros.

La Autoridad podrá reclamar indemnización por daño que se ocasione al canal, a sus trabajadores y a los bienes de la Autoridad, luego que una investigación realizada por la Junta de Inspectores determine que el daño es consecuencia de negligencia o culpa atribuible al propietario o armador, a la nave, al capitán, a su tripulación, a su carga o a sus pasajeros.

Los reglamentos establezcan los límites y las condiciones a la responsabilidad a la que se refiere la presente sección.

Artículo 64 El término de prescripción para presentar reclamos a la Autoridad, de conformidad con lo dispuesto en el artículo anterior, es de dos años a partir de la fecha en que ocurrieren los hechos

Artículo 65 Para determinar el monto de los daños y perjuicios causados a una nave, se podrán considerar los siguientes factores

- 1 El costo real o estimado de las reparaciones
- 2 Los fletes que en efecto hayan perdido los dueños de la nave, o los fletes efectivamente pagados, dependiendo de los términos del contrato de fletamento, por el tiempo en que la nave esté en reparación
- 3 El mantenimiento de la nave y los salarios de la tripulación, si se determina que se trata, en efecto, de gastos o pérdidas incurridos adicionalmente fuera del fletamento
- 4 Otras erogaciones cuya exactitud se demuestre, definitivamente, que se hayan efectuado por razón del accidente o el daño

El armador es responsable de realizar las reparaciones a la nave y de ponerla en servicio con prontitud. No se aceptarán reclamos por pérdidas ocasionadas como consecuencia de negligencia del armador en reparar y poner la nave en servicio prontamente.

Todo reclamo deberá acompañarse de las pruebas que lo sustenten.

Artículo 66 No se pagarán honorarios ni comisiones a los agentes ni gastos similares, ni ningún otro gasto que sea indefinido, indeterminable o sujeto a especulación o a conjeturas.

Si la nave no está fletada, sino que es operada directamente por su dueño, se obtendrán pruebas, si las hubiese disponibles, sobre la suma por la cual pueden fletarse en el mercado naves del mismo tamaño y de la misma clase. Si el valor del fletamento no puede determinarse, se usará como base para evaluar los daños y perjuicios causados por la detención de la nave, el valor del uso de ésta para sus dueños en el negocio en que se ocupara al momento de los daños. Se considera prueba de probables ingresos durante el período de detención, los libros contables de los propietarios o armadores que muestren los ingresos reales de la nave en las fechas cercanas al accidente o daño. Si los libros no estuvieren disponibles, se proporcionarán las demás pruebas que sean idóneas.

Artículo 67 Dada la naturaleza y características de la operación del canal, la Autoridad no será responsable por daños y perjuicios que resulten por estadías, sobreestadías o demoras en el tránsito por el canal. En consecuencia, no considerará reclamos los causados por los siguientes hechos y circunstancias:

- 1 Deslizamientos de tierras u otras causas naturales
- 2 Trabajos de construcción o mantenimiento en el canal, en sus equipos o instalaciones
- 3 Obstrucción que surja de accidentes
- 4 El tiempo necesario para el arqueo de las naves
- 5 El congestionamiento por el tránsito de naves
- 6 El tiempo necesario para la investigación de cualquier accidente, siempre que se inicie dentro de un período de 24 horas, contado a partir de aquél.

En ningún caso la Autoridad será responsable por los daños y perjuicios que se originen por cualquier otra causa no especificada en esta Ley.

Artículo 68 No obstante lo dispuesto en el numeral 6 del artículo anterior, la Autoridad reconocerá indemnización ocasionada por estadías o demoras en el tránsito por el canal, si concurren las siguientes circunstancias:

- 1 Que la investigación del respectivo accidente exceda de 24 horas
- 2 Que el accidente sea imputable a la culpa o negligencia de un trabajador al servicio de la Autoridad en el desempeño de sus funciones oficiales

En todo caso, la indemnización que deba pagar la Autoridad quedará limitada a la proporción en que la conducta del trabajador haya causado o contribuido a causar el accidente

Artículo 69 Mediante mutuo acuerdo, compromiso o transacción, o de cualquier otro modo, la Autoridad podrá establecer los montos de los daños y perjuicios; de conformidad con lo establecido en esta sección. La aceptación del monto establecido, por parte del reclamante, finiquitará el respectivo reclamo

Artículo 70 El reclamante inconforme con la determinación de la responsabilidad y de los daños y perjuicios a que se refiere esta sección, y que esté en desacuerdo con el ajuste correspondiente que haga la Autoridad, podrá demandar, ante los tribunales marítimos de Panamá con jurisdicción en toda la República, los cuales tendrán competencia privativa. El término de prescripción para el ejercicio de la acción será de un año, contado a partir de la notificación, al reclamante o a su representante debidamente autorizado, de la determinación final de la indemnización que haga la Autoridad, según lo disponga el reglamento

Artículo 71 No procederá acción, demanda o reclamación alguna, contra la Autoridad o contra un trabajador de ésta, por los motivos contemplados en esta sección que no se ajusten a sus disposiciones

Artículo 72 Sin perjuicio de la intervención que le quepa a la Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia, en su condición de tribunal de apelación, los tribunales marítimos panameños con jurisdicción en toda la República tendrán competencia privativa y excluyente frente cualquier otro tribunal de justicia, nacional o extranjero, para conocer de todas las reclamaciones, acciones o procesos judiciales que surjan con motivo de los hechos contemplados en esta sección

Artículo 73 Cualquier indemnización por daños y perjuicios que deba pagar la Autoridad, de acuerdo con lo dispuesto en esta sección, deberá satisfacerse únicamente con cargo a los fondos de la Autoridad asignados a estos fines, conforme a esta Ley y a los reglamentos

Artículo 74 No podrá instaurarse acción alguna por daños y perjuicios contemplados en esta sección, salvo que, antes de que la nave involucrada abandone el canal, se hayan cumplido las condiciones siguientes

- 1 Que se haya completado la investigación del accidente y de los daños ocasionados, conforme a un procedimiento que incluirá una audiencia efectuada por la Junta de Inspectores de la Autoridad, según lo dispuesto en esta Ley y en el reglamento
- 2 Que los fundamentos en que se basa el reclamo hayan sido presentados ante la Autoridad

Sección Tercera

Peajes por el Uso del Canal y Tasas por Servicios

Artículo 75 Los peajes se fijarán conforme a tasas calculadas para cubrir los costos de funcionamiento y modernización del canal, que incluyan, por lo menos

- 1 Los costos de funcionamiento del canal, incluyendo costos de depreciación, apoyo a la protección del recurso hídrico, capital de trabajo y reservas requeridas
- 2 Los pagos al tesoro nacional, estipulados en la Constitución Política y esta Ley, calculados conforme a las bases que, al efecto, se establezcan en el reglamento
- 3 El capital para el reemplazo de la planta, expansión, mejoras y modernización del canal

4 Intereses sobre el valor que se le estipule al canal

5 Pérdidas de arrastre de años anteriores

Los peajes y las tasas que fije la Autoridad tendrán en cuenta las condiciones de servicio seguro, continuo, eficiente, competitivo y rentable del canal

Artículo 76 Ni el Gobierno ni la Autoridad podrán exonerar del pago de peajes, derechos o tasas, por la prestación de servicios en el canal Sin embargo, no pagarán peajes en su tránsito por el canal, las naves que así tengan derecho en virtud de tratados internacionales vigentes, ratificados por Panamá

Artículo 77 Todo usuario del canal que deba pagar peajes, derechos y tasas, consignará en efectivo, en moneda de curso legal en Panamá o en la moneda que la Autoridad establezca, y con anterioridad a la prestación del servicio que solicita, la cantidad equivalente al costo del servicio

La consignación mencionada podrá ser sustituida por garantía dada por un banco que cumpla los requisitos que exija la Autoridad para tal fin

Artículo 78 La Autoridad podrá requerir que las naves, como condición previa para el tránsito, establezcan claramente la responsabilidad financiera y las garantías para el pago de indemnización razonable y adecuada, consistente con las normas y prácticas internacionales, por los daños que se pudieran ocasionar con motivo de su navegación por el canal

En el caso de naves pertenecientes a un Estado u operadas por éste, o por las cuales dicho Estado hubiere aceptado responsabilidad, bastará, para asegurar dicha responsabilidad financiera, una certificación en que conste que el respectivo Estado cumplirá sus obligaciones de pagar, conforme al derecho internacional, los daños resultantes de la acción u omisión de dichas naves durante su paso por el canal

La excepción señalada en el párrafo anterior, no se aplicará cuando la nave perteneciente a un Estado u operada por éste, estuviera dedicada al comercio marítimo

Artículo 79 La Autoridad proporcionará, a las partes interesadas, la oportunidad de participar en los procesos de consulta que tengan por finalidad modificar los peajes y las reglas de arqueo, a través de la presentación de datos, opiniones o argumentos por escrito, y de participar en una audiencia pública que se celebrará cuando hayan transcurrido, por lo menos, 30 días contados a partir de la fecha de la divulgación del aviso, en la publicación oficial de la Autoridad, en que se convoque dicha audiencia

Artículo 80 Los derechos y las tasas que se fijen para la prestación de otros servicios, tendrán en cuenta, por lo menos, los costos correspondientes a la prestación de tales servicios, según lo determinen los reglamentos

Capítulo V

Administración de Personal y Relaciones Laborales

Artículo 81 La Autoridad está sujeta a un régimen laboral especial, basado en un sistema de méritos, y adoptará un plan general de empleo que mantendrá, como mínimo, las condiciones y derechos laborales similares a los existentes el 31 de diciembre de 1999 En consecuencia, a los funcionarios, a los trabajadores de confianza, a los trabajadores y a las organizaciones sindicales de la Autoridad, no les serán aplicables las disposiciones del Código de Trabajo y del Código Administrativo, ni normas legales o reglamentarias que establezcan salarios, bonificaciones, jurisdicciones o procedimientos, salvo lo que expresamente se dispone en esta Ley

A los trabajadores permanentes, y a aquellos que deban acogerse a la jubilación especial en 1999 cuyas posiciones se determinen necesarias de acuerdo con las normas aplicables, se les garantizará la contratación con beneficios y condiciones iguales a los que les correspondan hasta esa fecha, de conformidad con la Constitución Política y la Ley

La Autoridad determinará, mediante los reglamentos, las normas de excepción al régimen laboral especial aplicables a los funcionarios

Sección Primera **Administración de Personal**

Artículo 82 El régimen laboral especial de la Autoridad se fundamenta en los principios de méritos e igualdad de oportunidades. No habrá discriminación por razón de sexo, raza, edad, religión, estado civil, ideología política o impedimento físico. Se prohíben las prácticas de acoso sexual. Se reglamentará el proceso de investigación y sanciones de estas prácticas.

Artículo 83 Para asegurar el personal altamente calificado en base a méritos, la oficina designada dentro de la Autoridad recibirá las solicitudes, determinará las calificaciones y examinará la idoneidad de los aspirantes a puestos en la Autoridad. El reglamento desarrollará la organización y las políticas de la oficina encargada de la admisión y evaluación de los solicitantes.

Artículo 84 Se establecerá un mecanismo administrativo independiente para que los trabajadores de confianza, los trabajadores o los aspirantes puedan, individual o colectivamente, interponer las quejas relacionadas con casos de discriminación, de modo que éstas sean investigadas objetivamente y se implementen los correctivos necesarios. No se tomará ninguna represalia contra el trabajador, trabajador de confianza o aspirante por presentar este tipo de queja.

Artículo 85 Con el propósito de promover la capacidad, estabilidad y productividad del personal requerido para el funcionamiento eficiente del canal, la Autoridad garantizará

- 1 La contratación, traslado y ascensos, regidos por concurso de méritos y basados en la preparación, cualidades, idoneidad y experiencia del trabajador o candidato
- 2 La clasificación de puestos de acuerdo con la complejidad de las funciones y responsabilidad del cargo, así como las remuneraciones determinadas por tablas salariales, de acuerdo con la clasificación, de modo que se cumpla el principio de igual salario por igual trabajo
- 3 Un régimen de vacaciones y licencias, jornadas de trabajo, compensaciones por vacaciones, licencias, trabajo en horas extraordinarias, trabajo en domingos y días feriados, trabajos en horas nocturnas y trabajos en condiciones difíciles, rigurosas o peligrosas, similar al existente al 31 de diciembre de 1999
- 4 Los programas de evaluación de desempeño, premios e incentivos por desempeños sobresalientes, bonificaciones y cualquier otro incentivo que promueva la productividad
- 5 Programas permanentes y continuos de capacitación y adiestramiento de personal, los cuales deberán proveer educación y entrenamiento especializado, a fin de incrementar la productividad, el desarrollo de habilidades y logros individuales que sean de beneficios para la Autoridad. La Autoridad también proveerá el entrenamiento necesario cuando se introduzcan nuevos métodos o tecnología en el lugar de trabajo, para el mejor cumplimiento individual y colectivo
- 6 Los programas de salud ocupacional y prevención de riesgos profesionales, así como de seguridad industrial, adecuados a las necesidades del personal
- 7 Los programas especiales de asistencia y rehabilitación física y psicológica

- 8 Los pagos por indemnizaciones y por reducción de personal permanente que conlleve la terminación de la relación laboral, así como los pagos por salarios caídos por suspensión del trabajo o despido sin causa justificada
- 9 Un programa de colocación especial de trabajadores de confianza y de trabajadores que hayan sido separados o reducidos en grado por reducción de personal, o que hayan sufrido accidentes en el trabajo o por enfermedad, así como un programa de empleo para discapacitados
- 10 Un sistema de libertad de información, de confidencialidad de la información y de protección a los denunciantes de actos de abuso de autoridad, contra el patrimonio de la Autoridad o cualquier otro acto deshonesto o ilegal que, a juicio de los trabajadores o de los trabajadores de confianza, deba ser denunciado
- 11 Un sistema de presentación de quejas y derecho de apelación por medidas administrativas que afecten a los trabajadores de confianza y otros, excluidos de las unidades negociadoras, o para los asuntos excluidos de los procedimientos negociados en las convenciones colectivas Este sistema debe ser eficiente, flexible, equitativo, económico y sencillo, y podrá incorporar mecanismos alternos de solución de disputas, de conformidad con la presente Ley y los reglamentos

Artículo 86 Si concurren panameños y extranjeros a ocupar posiciones en la Autoridad, los panameños tendrán preferencia sobre los extranjeros, para que, con la contratación de éstos, no se rebajen las condiciones de trabajo ni las normas de vida del trabajador nacional Un extranjero solamente podrá ser contratado en lugar de un nacional, previa autorización del administrador, en cargo que sea de difícil reclutamiento y siempre que se hayan agotado las vías para encontrar un panameño calificado Si concurrieren solamente extranjeros, se les dará preferencia a los casados con nacionales o a los que tengan 10 años de residir ininterrumpidamente en la República de Panamá

Artículo 87 Se garantiza el principio de estabilidad de los trabajadores de confianza y de los trabajadores de la Autoridad La relación de trabajo sólo podrá terminarse por renuncia, jubilación, despido por causa justificada, muerte o reducción de personal

Artículo 88 Los funcionarios, los trabajadores de confianza y los trabajadores de la Autoridad, no podrán realizar actividades de propaganda y afiliación partidaria en las instalaciones de la Autoridad, ni utilizar la influencia de sus cargos para servir intereses de determinados candidatos en el proceso electoral o de las organizaciones que los postulen El reglamento establecerá las sanciones correspondientes para los que infrinjan esta prohibición

Artículo 89 Los funcionarios, los trabajadores de confianza y los trabajadores de la Autoridad, tienen la obligación de cumplir esta Ley y los reglamentos y, a la vez, la administración de la Autoridad tiene la responsabilidad de mantener el orden y la disciplina en el trabajo A quienes no cumplan o se aparten de los estándares relativos a la conducta o al desempeño exigidos por la Ley o los reglamentos, se les aplicarán las sanciones correspondientes

Artículo 90 Las sanciones se clasificarán en acciones disciplinarias y medidas adversas, y dicha clasificación dependerá de la gravedad de la falta cometida y del grado de responsabilidad del infractor Los reglamentos establecerán una lista de faltas y sanciones, un período de caducidad de las faltas, así como sanciones mínimas y máximas por cada falta cometida La administración de la Autoridad aplicará las medidas disciplinarias en forma progresiva, de manera que se le permita al infractor enmendar su conducta, salvo en el caso de una falta grave que amerite el despido

La aplicación de la sanción se hará sin perjuicio de la responsabilidad civil o penal del infractor proveniente del mismo hecho

Artículo 91 La Autoridad establecerá un código de conducta aplicable a todos sus funcionarios, trabajadores de confianza y trabajadores, el cual deberá contemplar, por lo menos, los siguientes asuntos

- 1 El mal uso de la propiedad de la Autoridad
- 2 Las actividades no oficiales
- 3 El valerse de la posición para obtener un provecho personal
- 4 Los conflictos de intereses reales y aparentes
- 5 Los regalos o dádivas de fuentes particulares y entre trabajadores
- 6 La obligación de declarar el estado de las finanzas personales de los funcionarios, trabajadores de confianza y trabajadores sujetos a ella
- 7 Las restricciones de ciertas actividades a ser desarrolladas por ex funcionarios, ex trabajadores de confianza y ex trabajadores, funcionarios y miembros de la junta directiva de la Autoridad
- 8 El nepotismo
- 9 Cualquier otra conducta inapropiada de funcionarios, trabajadores de confianza, trabajadores y miembros de la junta directiva de la Autoridad

Todos los funcionarios, trabajadores de confianza y trabajadores de la Autoridad, deben recibir adiestramiento obligatorio sobre el código de conducta y sobre los cambios que se le hicieren

Artículo 92 Para asegurar que no se afecte el servicio público internacional para el cual fue creado el canal, su funcionamiento no podrá interrumpirse, ni total ni parcialmente, ni desmejorarse por causa alguna. Se prohíbe la huelga, el trabajo a desgano y cualquier otra suspensión injustificada de labores. De ocurrir alguno de estos hechos, la administración de la Autoridad procederá a adoptar las medidas para restablecer de inmediato el servicio y aplicará las sanciones establecidas en la Ley y en los reglamentos, incluyendo el despido.

Artículo 93 Se adoptan como únicos días de descanso obligatorio por fiesta o duelo nacional, los que, al efecto, se señalan en las leyes y decretos de gabinete que se dicten. En los días de descanso obligatorio, deberá asegurarse el número de trabajadores que se requiera para el funcionamiento ininterrumpido del Canal.

Sección Segunda **Relaciones Laborales**

Artículo 94 Las relaciones laborales de la Autoridad se regirán por lo dispuesto en la presente Ley, en los reglamentos y en las convenciones colectivas. Las disposiciones de la presente sección deben interpretarse considerando la necesidad de que la Autoridad, como administradora del servicio, sea eficaz y eficiente.

Artículo 95 El trabajador que pertenezca o que pueda pertenecer a una unidad negociadora, tendrá los derechos siguientes:

- 1 Formar, afiliarse o participar, libremente, en una organización sindical, o abstenerse de ello y, en todo caso, ser protegido en el ejercicio de su derecho.
- 2 Actuar en nombre de la organización sindical como su representante y, en esa capacidad, expresar las opiniones de la organización sindical ante los foros correspondientes.
- 3 Participar en la negociación colectiva en materias sujetas a negociación por medio de los representantes escogidos por los trabajadores, conforme a esta sección.
- 4 Solicitar la asistencia del representante exclusivo correspondiente, en cualquier investigación llevada a

- cabo por un representante de la Autoridad, cuando el trabajador razonablemente estime pueda resultar en una acción disciplinaria en su contra
- 5 Procurar la solución de sus conflictos con la administración de la Autoridad, siguiendo los procedimientos aplicables establecidos en esta Ley, en los reglamentos o en las convenciones colectivas
 - 6 Ser representado por el representante exclusivo, sea o no miembro de la organización sindical

Artículo 96 Todo trabajador que pertenezca a una unidad negociadora, tendrá derecho a que se le deduzcan cuotas sindicales de su salario, en forma regular y periódica, como miembro del sindicato de la unidad negociadora correspondiente. La Autoridad hará dichas deducciones, que deben ser autorizadas por escrito por cada trabajador, sin costo para el sindicato ni para él. Dichas autorizaciones no podrán ser revocadas por espacio de un año.

Artículo 97 Todo representante exclusivo tendrá derecho a

- 1 Actuar en representación de los trabajadores de una unidad negociadora y ser protegido en el ejercicio de este derecho
- 2 Negociar convenciones colectivas en materias sujetas a negociación, que incluyan a todos los trabajadores de la unidad negociadora
- 3 Representar los intereses de todos los trabajadores de la unidad negociadora, estén afiliados o no a la organización sindical
- 4 Presentar y tramitar quejas en nombre propio o en nombre de cualquier trabajador de la unidad negociadora representada, utilizando el procedimiento aplicable establecido por esta Ley, los reglamentos y la convención colectiva correspondiente
- 5 Estar presente durante la tramitación formal de cualquier queja que presente el trabajador por su cuenta
- 6 Participar en cualquier reunión formal entre la administración de la Autoridad y los trabajadores, relacionada con una queja o asunto sobre condiciones de empleo
- 7 Invocar el arbitraje para la solución de aquellas disputas que, a su juicio, no hayan sido resueltas satisfactoriamente a través del procedimiento negociado de solución de quejas
- 8 Participar en la elaboración y modificación de los reglamentos que afecten las condiciones de empleo, cuya aprobación corresponde a la junta directiva de la Autoridad de acuerdo a lo establecido en la Constitución Política

Parágrafo transitorio Las unidades negociadoras y sus representantes exclusivos reconocidos al 31 de diciembre de 1999, podrán continuar ejerciendo sus funciones en la Autoridad, mientras se tramita su reconocimiento y certificación por la Junta de Relaciones Laborales, dentro de un plazo de 12 meses, contado a partir del 31 de diciembre de 1999.

Artículo 98 Las organizaciones sindicales tendrán el derecho a mantener afiliación a organizaciones sindicales internacionales.

Artículo 99 Para llevar a cabo las actividades autorizadas de representación, al trabajador se le podrá otorgar el tiempo de representación, siempre que la actividad se realice durante horas en las que el trabajador estaba programado para trabajar. El otorgamiento de tiempo de representación tiene el propósito de evitar que el trabajador a quien se le otorga, tenga pérdida de salarios o de beneficios a los que tuviese derecho si no desempeñase funciones de representación. El tiempo de representación no podrá autorizarse para actividades de proselitismo, elección de directiva, cobro de cuotas u otros asuntos internos de un sindicato.

Artículo 100 La administración de la Autoridad tendrá derecho a

- 1 Determinar la misión, el presupuesto, la organización, el número de trabajadores y las medidas de seguridad interna de la Autoridad
- 2 Emplear, asignar, dirigir, despedir y retener trabajadores de la Autoridad, suspender, destituir, reducir en grado o salario, o tomar otras acciones disciplinarias contra los trabajadores
- 3 Asignar trabajo, tomar decisiones respecto a contrataciones de terceros y determinar el personal necesario para las actividades relacionadas con el funcionamiento del canal
- 4 Seleccionar, para efectos de empleo y ascensos, entre aquellos candidatos debidamente evaluados y certificados como los más calificados, provenientes de listas u otras fuentes apropiadas establecidas en los reglamentos
- 5 Tomar las medidas para cumplir con la misión de la Autoridad durante una urgencia

Artículo 101 La obligación de la administración de la Autoridad, así como la de cualquier representante exclusivo de negociar de buena fe, se definirá y desarrollará en los reglamentos, e incluirá, como mínimo, el requisito de que, en las negociaciones, las partes sean representadas por personas facultadas expresamente para lograr acuerdos que obliguen a sus representados, sin perjuicio de que ninguna de las partes podrá ser compelida u obligada a aceptar o acordar una propuesta o hacer concesión alguna

La administración de la Autoridad, previa solicitud, suministrará al representante exclusivo la información pertinente sobre temas discutidos dentro del ámbito de la negociación colectiva, de conformidad con lo que establezcan los reglamentos, siempre que la información pueda ser suministrada de conformidad con esta Ley

Artículo 102 Las negociaciones entre la administración de la Autoridad y cualquier representante exclusivo, siempre que no entren en conflicto con esta Ley y los reglamentos, versarán sobre los siguientes asuntos

- 1 Los que afecten las condiciones de empleo de los trabajadores de una unidad negociadora, excepto aquellos asuntos relacionados con la clasificación de puestos y los que se establezcan expresamente en esta Ley o sean una consecuencia de ésta
- 2 Los procedimientos que se utilicen para implementar las decisiones de la administración de la Autoridad, a los que se refiere el artículo 100 de esta Ley, así como las medidas adecuadas que se apliquen al trabajador afectado adversamente por tales decisiones, a menos que tales decisiones sólo tengan efecto de poca importancia en las condiciones de trabajo
- 3 El número, tipos y grado de los trabajadores que puedan ser asignados a cualquier unidad organizativa, proyecto de trabajo u horario de trabajo, la tecnología, los medios y métodos para desempeñar un trabajo La obligación de negociar estos asuntos quedará sujeta a la utilización de un método de negociación, en base a intereses y no a posiciones adversas de las partes, el que será establecido en los reglamentos Los intereses de las partes deben promover necesariamente el objetivo de mejorar la calidad y productividad, el servicio al usuario, la eficiencia operacional del canal y la calidad del ambiente de trabajo

Artículo 103 Con el propósito de mejorar el funcionamiento de la Autoridad, la administración de la Autoridad y los sindicatos, con la participación de los representantes exclusivos, podrán trabajar, en forma asociada y en conjunto, para mejorar las relaciones laborales, identificar problemas y encontrar soluciones

Artículo 104 Toda convención colectiva tendrá un procedimiento para la tramitación de quejas, que incluirá la facultad de invocar arbitraje y medios alternativos para resolverlas Este procedimiento constituirá el mecanismo administrativo exclusivo para resolver las quejas

Artículo 105 Quedan excluidos del procedimiento de quejas, que establece el artículo anterior, los siguientes asuntos

- 1 Las actividades políticas prohibidas a las que se refiere el artículo 88 de esta Ley
- 2 La jubilación, los seguros de vida y seguros médicos
- 3 Los exámenes, certificaciones y nombramientos de personal
- 4 La clasificación de cualquier puesto que no resulte en una reducción de grado o salario
- 5 Aquellos que sean excluidos de común acuerdo en las convenciones colectivas

Artículo 106 El arbitraje constituye la última instancia administrativa de la controversia y se regirá por lo dispuesto en esta Ley, los reglamentos y las convenciones colectivas. De invocarse arbitraje, el laudo correspondiente será de obligatorio cumplimiento

Para los propósitos de esta sección, solamente la Autoridad o el representante exclusivo podrá invocar arbitraje

El costo del arbitraje se dividirá en partes iguales entre la Autoridad y la organización sindical respectiva

Artículo 107 No obstante lo establecido en el artículo 106, los laudos arbitrales podrán ser recurridos ante la Sala Tercera de la Corte Suprema de Justicia, dentro del término de 30 días hábiles, contado desde la notificación del fallo correspondiente. Dicho recurso, que será en el efecto suspensivo, sólo procederá cuando el laudo arbitral esté basado en una interpretación errónea de la Ley o los reglamentos, por parcialidad manifiesta del árbitro o incumplimiento del debido proceso en el desarrollo del arbitraje

Artículo 108 Para los propósitos de la presente sección, se consideran prácticas laborales desleales por parte de la Autoridad, las siguientes

- 1 Interferir, restringir o coaccionar a un trabajador en el ejercicio de cualquier derecho que le corresponda, de conformidad con las disposiciones de la presente sección
- 2 Alentar o desalentar la afiliación de los trabajadores a un sindicato, mediante la discriminación respecto a nombramientos, estabilidad, ascensos u otras condiciones de empleo
- 3 Patrocinar, controlar o, de cualquier manera, asistir a un sindicato, excepto que, a solicitud de éste, se le suministren servicios y facilidades acostumbrados, siempre que dichos servicios y facilidades también se les brinden a otros sindicatos en las mismas condiciones
- 4 Disciplinar, o discriminar en otra forma, a un trabajador porque ha presentado una queja, declaración jurada o petición, o porque haya dado información o rendido testimonio, de la manera como se establece en esta sección
- 5 Negarse a consultar o a negociar de buena fe con un sindicato, como lo exige esta sección
- 6 No cooperar en los procedimientos y en las decisiones que resuelvan estancamientos en las negociaciones
- 7 Hacer cumplir una norma o reglamento que entre en conflicto con una convención colectiva pertinente, si ésta estaba en vigencia antes de la fecha en que se emitió dicha norma o reglamento
- 8 No obedecer o negarse a cumplir cualquier disposición de esta sección

Artículo 109 Para los propósitos del presente capítulo, se consideran prácticas laborales desleales de un sindicato, las siguientes

- 1 Interferir, restringir o coaccionar a un trabajador en el ejercicio de cualquier derecho que le corresponda de conformidad con las disposiciones de la presente sección
- 2 Influir o intentar influir para que la Autoridad discrimine a un trabajador en el ejercicio de cualquier derecho, que le corresponda conforme a las disposiciones de la presente sección

- 3 Coaccionar, disciplinar, multar o intentar coaccionar a un miembro del sindicato, como castigo o represalia, o con el propósito de obstaculizar o impedir el desempeño de su trabajo o rendimiento como trabajador, o el cumplimiento de sus obligaciones de trabajo
 - 4 Discriminar en contra de un trabajador respecto de los términos o condiciones para afiliarse a un sindicato, por razón de su raza, color, credo, origen nacional, sexo, edad, filiación política, estado civil o impedimento físico
 - 5 Negarse a consultar o a negociar de buena fe con la administración de la Autoridad como lo requiere esta sección
 - 6 No cooperar en los procedimientos y decisiones que resuelvan estancamientos en las negociaciones
 - 7 Llamar a huelga o participar en huelga, paro de labores o en trabajo a desgano, o en manifestación contra la Autoridad durante un conflicto laboral
 - 8 Consentir cualquiera de las actividades descritas en el numeral 7 de este artículo, al no tomar acción para evitar o detener la actividad
 - 9 De cualquier otra forma, incumplir o negarse a cumplir las disposiciones de esta sección
- Sin perjuicio de lo dispuesto en los numerales 7 y 8 de este artículo, la manifestación que no interfiera con las operaciones de la Autoridad, no se considerará una práctica laboral desleal

Artículo 110 Para los propósitos de la presente sección, se considera una práctica laboral desleal, que un representante exclusivo rechace la afiliación de cualquier trabajador de la unidad negociadora que representa, salvo que el trabajador

- 1 No reúna los requisitos ocupacionales que regularmente exige el sindicato para ser miembro
- 2 No pague las cuotas requeridas como condición de afiliación y retención de la afiliación

Lo dispuesto en este artículo no impide que un sindicato imponga medidas disciplinarias conforme a los procedimientos contemplados en sus estatutos, siempre que sean consistentes con las disposiciones de la presente sección

Artículo 111 Se crea la Junta de Relaciones Laborales con el propósito de promover la cooperación y el buen entendimiento en las relaciones laborales, así como de resolver conflictos laborales que están bajo su competencia. La Junta de Relaciones Laborales estará integrada por cinco miembros designados por el presidente de la República de listas elaboradas, de común acuerdo, por la administración de la Autoridad y los representantes exclusivos

La Junta de Relaciones Laborales tomará sus decisiones con plena autonomía e independencia, las cuales serán de obligatorio cumplimiento por las partes. Los miembros de la Junta de Relaciones Laborales servirán por un período de cinco años prorrogable

La primera designación de los miembros se hará de forma escalonada, de manera que los períodos no concluyan al mismo tiempo. La presidencia de la junta será por el período de un año y de carácter rotativo entre sus miembros

Artículo 112 La Junta de Relaciones Laborales elaborará su presupuesto, que será sometido a la aprobación de la junta directiva y formará parte del presupuesto general de la Autoridad, y designará el personal que requiera para cumplir sus funciones

La Junta presentará un informe anual de su gestión al presidente de la República

Artículo 113 La Junta de Relaciones Laborales tendrá competencia privativa para el ejercicio de las siguientes funciones

- 1 Establecer sus reglamentaciones
- 2 Resolver disputas sobre negociabilidad
- 3 Resolver estancamientos en las negociaciones

- 4 Resolver las denuncias por prácticas laborales desleales
- 5 Reconocer, certificar y revocar las certificaciones a los representantes exclusivos, determinar y certificar las unidades negociadoras idóneas conforme a las reglamentaciones, así como revocar el reconocimiento de cualquier organización sindical que infrinja lo dispuesto en el artículo 92 La Junta de Relaciones Laborales deberá otorgar la representación exclusiva a la organización laboral que haya sido elegida representante exclusivo, mediante voto secreto, por la mayoría de los trabajadores de la unidad apropiada que emitan votos válidos en una elección

Artículo 114 La Junta de Relaciones Laborales tramitará, con prontitud, todo asunto de su competencia que se le presente y, de conformidad con sus reglamentaciones, tendrá la facultad discrecional de recomendar a las partes los procedimientos para la resolución del asunto, o de resolverlo por los medios y procedimientos que considere convenientes

Las decisiones de la Junta de Relaciones Laborales serán inapelables, salvo que sean contrarias a esta Ley, en cuyo caso la apelación se surtirá ante la Sala de lo Contencioso-administrativo de la Corte Suprema de Justicia, cuya decisión será definitiva y obligatoria

Artículo 115 Para el mejor cumplimiento de sus funciones, la Junta de Relaciones Laborales podrá, a su discreción

- 1 Designar personas para establecer los hechos
- 2 Designar investigadores, facilitadores, mediadores y árbitros, familiarizados con el régimen laboral especial aplicable a la Autoridad, en base a experiencia o por adiestramiento recibido para tal efecto
- 3 Celebrar audiencias
- 4 Juramentar y tomar declaraciones juradas y emitir órdenes de comparecencia
- 5 Ordenar, a la Autoridad o a un sindicato, cesar y abstenerse en el futuro de infringir las disposiciones de esta sección y exigir que se tomen las medidas correctivas en caso de incumplimiento de dichas disposiciones
- 6 Solicitar al juzgado pertinente el cumplimiento de cualquier fallo, indemnización temporal u orden de prohibición, dictados por ella

Artículo 116 Los miembros de la Junta de Relaciones Laborales podrán ser suspendidos o removidos de sus cargos por el presidente de la República, debido a incapacidad física, mental o administrativa manifiesta, previa recomendación de la Administración de la Autoridad y los representantes exclusivos

La suspensión o remoción de los miembros de la Junta de Relaciones Laborales, será aplicada sin perjuicio de cualquier sanción penal que proceda

Artículo 117 Para dar cumplimiento a las disposiciones sobre arbitraje contenidas en los Artículos 104 y 106 de esta Ley, los árbitros actuarán con autonomía y serán independientes de la Junta de Relaciones Laborales Se seleccionarán por su experiencia y antecedentes, así como por su familiaridad con el régimen laboral especial aplicable a la Autoridad, en base a experiencia o por adiestramiento recibido para tal efecto, y estarán sometidos a un sistema de rotación La Junta de Relaciones Laborales mantendrá lista de y árbitros idóneos, a fin de suministrarla a las partes cuando cualquiera de ellas invoque el arbitraje de conformidad con los Artículos 104 y 106 de esta Ley

Capítulo VI

Mantenimiento del Canal

Artículo 118 La Autoridad adoptará los programas de mantenimiento, mejoramiento y reposición, necesarios para el funcionamiento seguro, continuo, eficiente y rentable del canal, que asegure el tránsito

de naves durante las 24 horas del día y todos los días del año, así como para la prestación de los servicios que se lleven a cabo y el desarrollo de las actividades que la Autoridad organice

Artículo 119 Los programas de que trata el artículo anterior, se fundarán en los siguientes principios y criterios

- 1 La alta calidad del servicio ofrecido a los usuarios del canal, que permita el tránsito de las naves de la manera más segura, expedita y eficiente
- 2 La minimización de las interrupciones de dicho tránsito como consecuencia de daños en los equipos
- 3 Las políticas y prácticas que permitan adoptar y ejecutar programas de mantenimiento de carácter dinámico, susceptibles de ser ajustados periódicamente, conforme a las necesidades reales
- 4 El señalamiento de la periodicidad necesaria para programas de corto, mediano y largo plazo, conforme a la naturaleza de las técnicas aplicables, así como la revisión, evaluación y modificación de éstas
- 5 La supervisión permanente, con la finalidad de optimizar el mantenimiento en general, mediante inversión en equipos modernos que aumenten la confiabilidad de los usuarios
- 6 La adecuación de tales programas a estándares aplicables a la actividad industrial
- 7 El análisis de la factibilidad y de la eficacia de los programas
- 8 La creación de fondos de reserva para la rehabilitación de equipos e instalaciones, fondos de capital para la adquisición y el reemplazo de equipos, fondos para la construcción o mejora de instalaciones o infraestructuras, fondos de mantenimiento, en general, y fondos para el financiamiento de los mencionados programas
- 9 El establecimiento de programas independientes de mantenimiento preventivo, reparación, rehabilitación, mejoras, modernización y reemplazo
- 10 La obtención, a través de los programas mencionados, del funcionamiento seguro, continuo, eficiente y rentable, de las distintas estructuras, móviles o fijas, de los sistemas y equipos destinados a la operación del canal
- 11 La contratación de servicios y mantenimiento, con terceros, cuando ellos sean factibles, desde el punto de vista operacional, económico y de seguridad
- 12 Los demás principios y criterios que contemplen los reglamentos de la Autoridad

Capítulo VII

Medio Ambiente y la Cuenca Hidrográfica del Canal

Artículo 120 La reglamentación que adopte la Autoridad sobre los recursos hídricos de la cuenca hidrográfica del canal tendrá, entre otras, las siguientes finalidades

- 1 Administrar los recursos hídricos para el funcionamiento del canal y el abastecimiento de agua para consumo de las poblaciones aledañas
- 2 Salvaguardar los recursos naturales de la cuenca hidrográfica del canal y, en especial, de las áreas críticas, con el fin de evitar la disminución en el suministro de agua indispensable a que se refiere el numeral anterior

Artículo 121 Los reglamentos que apruebe la Autoridad deberán contener, entre otras cosas, lo siguiente

- 1 La protección, conservación y mantenimiento del recurso hídrico de la cuenca hidrográfica del canal, en coordinación con las autoridades competentes
- 2 La protección, conservación, mantenimiento y mejoramiento del medio ambiente, en el área de compatibilidad con la operación del canal y en su sistema de lagos, en coordinación con las autoridades competentes

- 3 El saneamiento de las aguas del canal y la coordinación con las autoridades competentes, para proteger la calidad de las aguas dentro de su cuenca hidrográfica
- 4 La supervisión de la cantidad y calidad del agua en la cuenca hidrográfica del canal y en sus áreas de incidencia
- 5 La evaluación, a través de la consulta interdisciplinaria dentro de la Autoridad, del impacto ambiental de aquellas obras y actividades con potencial de afectar significativamente el medio ambiente, así como medidas relativas a la conservación del ambiente en el área del canal y su cuenca hidrográfica, teniendo en cuenta las regulaciones generales vigentes en Panamá
- 6 La disposición del agua a través de vertederos para el control de inundaciones y de contaminaciones
- 7 El mantenimiento de las represas principales y auxiliares
- 8 La regulación y el embalse de las aguas necesarias para el funcionamiento del canal, así como para el consumo de las poblaciones aledañas
- 9 El mantenimiento actualizado de una base de datos sobre precipitación, descargas, escorrentías y sedimentación
- 10 La coordinación con las autoridades estatales que tengan alguna competencia dentro de la cuenca hidrográfica, incluyendo aquellas a las que la Ley les confiera competencia para prohibir y sancionar el uso de los recursos hídricos
- 11 El funcionamiento y la modernización de la red hidrometeorológica dentro de la cuenca hidrográfica del canal
- 12 El control de la proliferación de vegetación acuática
- 13 La prevención y control de derrames de hidrocarburos y de sustancias nocivas, para proteger el ambiente y mantener el equilibrio ecológico de los recursos naturales, dentro de la cuenca hidrográfica del canal, así como de sus áreas de protección y mitigación
- 14 La disposición del material de excavación y dragado del cauce del canal, puertos y aguas adyacentes

Capítulo VIII

Disposiciones Finales

Artículo 122 Habrá responsabilidad extracontractual por daños y perjuicios causados a la Autoridad, a sus trabajadores y a los bienes de la Autoridad, según el derecho común

El término para la prescripción de la acción de la Autoridad y de sus trabajadores, para reclamar la indemnización a que se refiere el párrafo anterior será de dos años. En caso de que el daño se haya ocasionado contra la Autoridad, este término comenzará a contarse a partir de la fecha en que se haya producido el daño. En caso de que el daño se haya ocasionado contra los trabajadores, este término comenzará a contarse a partir de la fecha en que lo supo el agraviado.

Si se iniciare oportunamente acción penal o administrativa por los hechos previstos en el párrafo anterior, la prescripción de la acción civil se contará a partir de la ejecutoria de la sentencia penal o de la resolución administrativa, según fuere el caso.

Para el reconocimiento de la pretensión civil, en ningún caso es indispensable la intervención de la jurisdicción penal.

Artículo 123 El domicilio de la Autoridad estará en la ciudad de Panamá. La Autoridad podrá, por razones de conveniencia, mantener oficinas en otros lugares, dentro o fuera de la República.

Artículo 124 La Autoridad editará una publicación oficial para divulgar las disposiciones que adopte, en la que publicará

- 1 Los reglamentos
- 2 Los cambios sugeridos al régimen de peajes o al sistema de arqueo de naves, que estipula el artículo 9

de esta Ley

3 Lo que dispongan la junta directiva o el administrador

Artículo 125 La Autoridad gozará de todas las facultades, derechos y privilegios, que las leyes procesales concedan al Estado en la actuaciones judiciales en que sea parte

Artículo 126 En ningún caso podrá decretarse, en la jurisdicción contencioso-administrativa, la suspensión provisional de cualquier acto de la Autoridad demandado ante aquella, ni procede la suspensión del acto de la Autoridad recurrido en amparo de garantías constitucionales

Artículo 127 Toda infracción de las disposiciones de la presente Ley o de los reglamentos, relativas a las normas de seguridad de la navegación por el canal, será sancionada por la Autoridad con multa de hasta un millón de balboas (B/ 1,000,000 00). Para la determinación del importe de las sanciones, se tendrá en consideración

1 Si se trata de persona natural o jurídica

2 La naturaleza de la falta y su mayor o menor gravedad

3 La reincidencia del infractor

4 Las circunstancias atenuantes o agravantes en que se cometa la infracción

El reglamento determinará la tipificación de los hechos sancionables y el procedimiento correspondiente

Las sanciones a que se refiere este artículo, se aplicarán sin perjuicio de las responsabilidades, civiles o penales, que se deriven de los hechos sancionados

Artículo 128 La multa no pagada causará un recargo de uno por ciento (1%) por cada 10 días hábiles de mora. La Autoridad podrá cobrar ejecutivamente la multa y el recargo acumulado

Capítulo IX

Disposiciones Transitorias

Artículo 129 Para lograr el control efectivo, la Autoridad gestionará, en coordinación con la Comisión del Canal de Panamá, previamente al 31 de diciembre de 1999, el levantamiento de un inventario general de los bienes de la segunda, con mecanismos de seguimiento y control a las entradas y salidas, de manera que a la fecha de la transferencia del canal, este inventario concuerde con el que presente la Comisión del Canal de Panamá a la República de Panamá

Artículo 130 El Órgano Ejecutivo, por conducto del Ministerio de Hacienda y Tesoro, traspasará a la Autoridad la propiedad de todos los bienes descritos en el numeral 1 del artículo 33 de esta Ley, que reciba con motivo de la transferencia del canal, a los valores que se establezcan en el acto de traspaso correspondiente

Artículo 131 El Registro Público, a solicitud de la Autoridad, inscribirá todas las tierras y las mejoras en ellas construidas utilizadas en el funcionamiento del canal, para que formen una o varias fincas registradas a nombre de dicha Autoridad

Artículo 132 El Estado dotará a la Autoridad, o a la entidad encargada de la transición del canal, de los fondos indispensables para su funcionamiento durante el período de transición que finalizará el 31 de diciembre de 1999, ingresos que podrán ser reembolsados al gobierno central por virtud de acuerdo entre

el Órgano Ejecutivo y la Autoridad

Artículo 133 La Autoridad reconocerá la validez de los títulos, licencias e idoneidades, otorgados a sus trabajadores por su antecesora la Comisión del Canal de Panamá

Artículo 134 Cuando exista conflicto entre lo estipulado en esta Ley o en los reglamentos que en desarrollo a ella se dicten, y cualquier ley, norma legal o reglamentaria o contrato-ley de concesión o de otra índole en que sea parte o tenga interés el Estado, directamente o a través de alguna de sus entidades o empresas, distinta de la Autoridad, sea de carácter general o especial, nacional o municipal, la Ley Orgánica de la Autoridad y sus reglamentos tendrán prelación

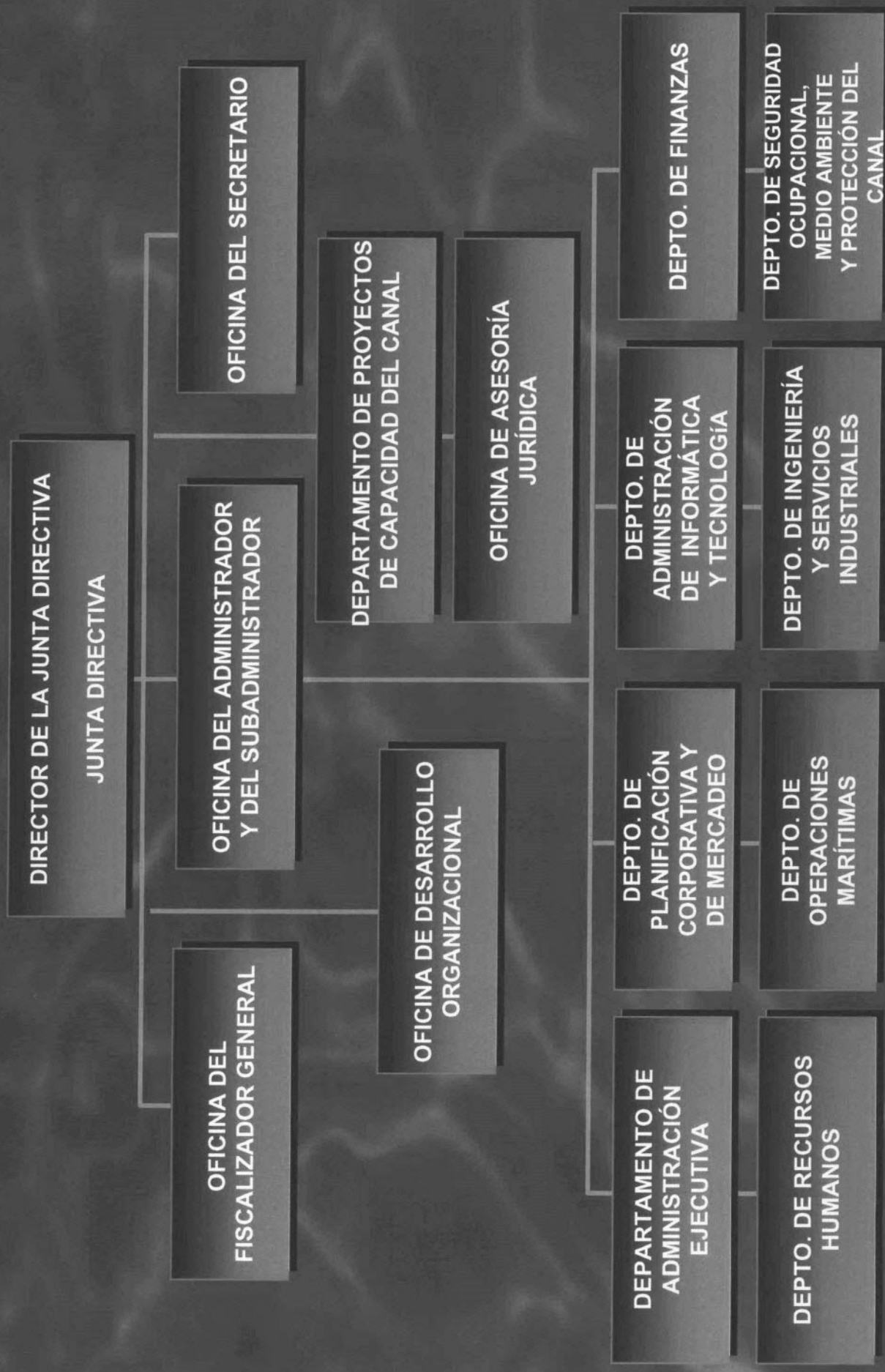
Capítulo X Vigencia de la Ley

Artículo 135 La presente Ley entrará en vigencia a partir de su promulgación en la Gaceta Oficial en todo aquello que no contravenga lo dispuesto en el Tratado del Canal de Panamá, de 1977

ANEXO # 4

ORGANIGRAMA DE LA AUTORIDAD DEL CANAL

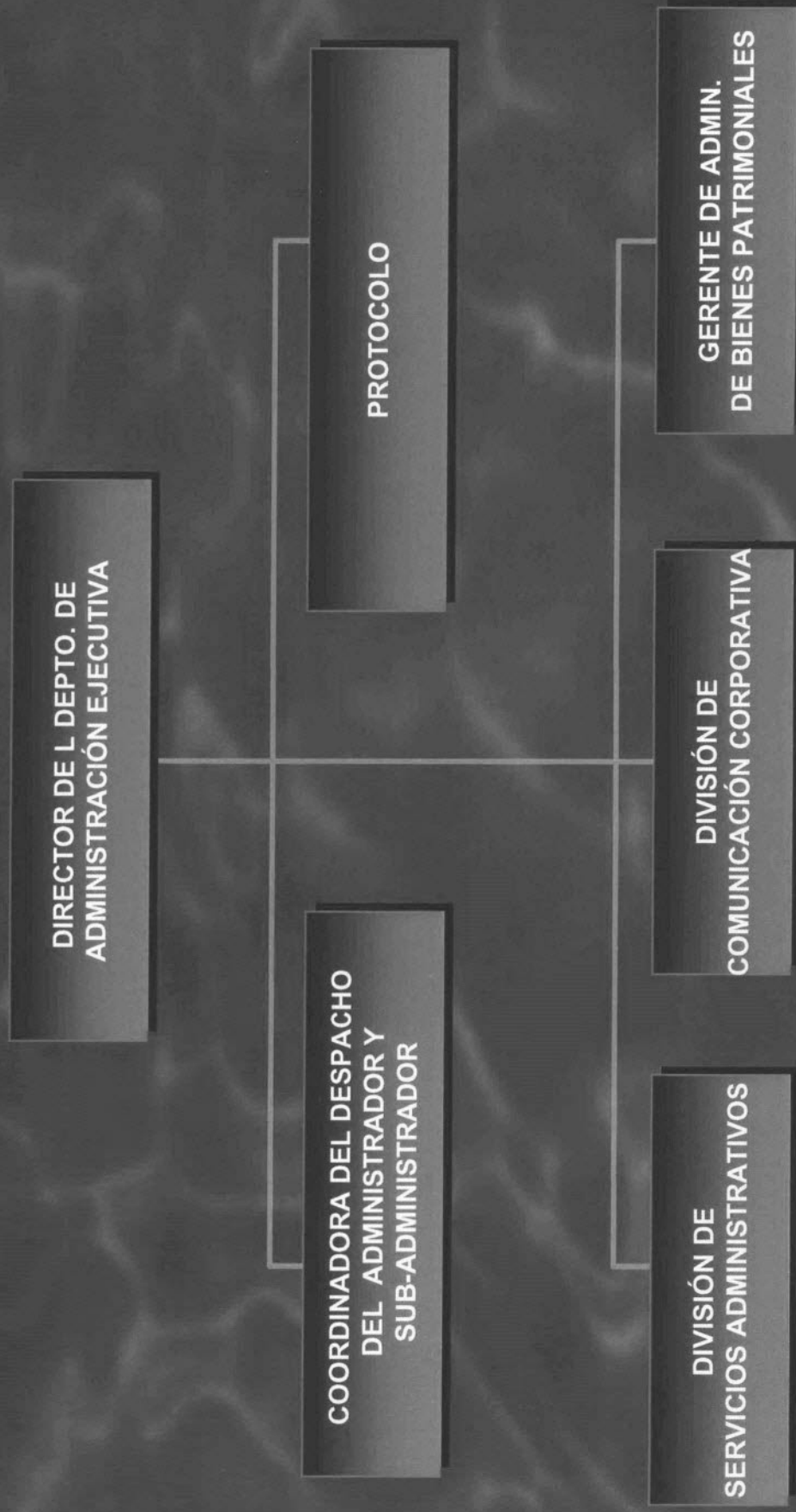
ORGANIGRAMA DE LA AUTORIDAD DEL CANAL DE PANAMÁ



ANEXO # 5

***ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE
ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA***

ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA



ANEXO # 6

***ORGANIGRAMA DE LA DIVISI3N
DE COMUNICACI3N CORPORATIVA***

ORGANIGRAMA DE LA DIVISIÓN DE
COMUNICACIÓN CORPORATIVA



ANEXO # 7

DESCRIPCIÓN DE PUESTO DEL PERSONAL;

AUTORIDAD DEL CANAL DE PANAMA
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

Ubicación en la Organización:

Número del Puesto

**Centro de Visitantes de la Esclusa
De Miraflores, División de Comunicación
Corporativa.**

INTRODUCCIÓN

La División de Comunicación Corporativa es la encargada de dirigir las Relaciones Públicas y actividades de información de la Autoridad del Canal de Panamá.

La Unidad de Servicio de Orientación ejecuta programas de información y comunicación para el logro de los objetivos de la Autoridad del Canal y de la División de Comunicaciones Corporativa, y para dar a conocer información sobre la historia, administración, programas de modernización , así, como de ampliación y operación del Canal de Panamá.

El Recurso humano de la Unidad de Servicio de Orientación, con el propósito de informar los objetivos y estrategias de la organización, utiliza métodos apropiados de comunicación al atender a grupos nacionales e internacionales y a los medios de comunicación.

DEBERES DEL RECURSO HUMANO DE LA UNIDAD DE SERVICIO DE ORIENTACIÓN

- El recurso humano de la unidad recopila, redacta y analiza información para adquirir conocimientos sobre los diferentes aspectos del Canal, que luego son utilizados para informar por medio de presentaciones a grupos nacionales e internacionales y a los medios de comunicación, sobre los programas y objetivos de la Autoridad del Canal de Panamá.
- El empleado, organiza la información recopilada para coordinar sus ideas y luego presentarlas verbalmente a través de charlas, así, como al responder preguntas sobre la Autoridad del Canal de Panamá, operación y funcionamiento del Canal, programas de modernización y expansión, áreas de interés públicas adyacentes al Canal, narraciones a bordo de cruceros para los pasajeros y en los barcos de carga o equipos flotantes del Canal al escoltar a los invitados de la administración.
- El trabajador, tiene que informarse a través de la lectura constante para mantenerse actualizado con los conocimientos de los diferentes programas, políticas, servicios y objetivos del Canal y así, poder atender a los miembros de los medios de comunicación nacionales e internacionales, contestar sus preguntas, ser entrevistados a través de las cámara de televisión o las radio difusoras, así, como establecer y mantener una estrecha relación con los mismos. El personal que labora con la Unidad de Servicio de Orientación tiene que estar siempre preparado para ofrecer información actualizada y verás del Canal.
- Establecer y mantener una imagen positiva de la Autoridad del Canal representa una de las funciones primordiales de los que laboran en la unidad de Servicio de Orientación, así como estar preparado para afrontar situaciones inesperadas.
- El personal tiene que tener conocimientos sobre las reglas de seguridad y velar por el cumplimiento de las mismas, así como reportar condiciones inseguras que puedan causar accidentes a integrantes de los grupos de visita en el área.

- El empleado representa a la Autoridad del Canal de Panamá y a la División de Comunicación Corporativa en las ferias, charlas, congresos, seminarios, talleres y exhibiciones nacionales e internacionales, a las cuales asiste, utilizando medios de transporte aéreo o terrestre por lo que hace uso de vehículos de la organización del Canal
- El personal de la Unidad de Servicio de orientación, al representar a la Autoridad del Canal administra, organiza, desarrolla, coordina y supervisa recursos humanos y monetarios. Tiene también bajo su responsabilidad el equipo audiovisual, computadoras, vehículos de la Autoridad del Canal y otros materiales de alto valor monetario, así, como el contratar y pagar la planilla del personal de apoyo. Esta representación se realiza en periodos que oscila entre tres días a tres semanas o mas y alejado del sitio normal de trabajo

FACTORES

1. Conocimientos necesario para la posición:

- Conocimiento de los principales métodos y técnicas para la comunicación oral y escrita, por medio de su uso el personal disemina al público efectivamente la información sobre el Canal y promueve una imagen positiva de la organización
- Conocimiento de la historia, organización, operación, mantenimiento, programas de modernización y ampliación del Canal, para poder dar explicaciones e información actualizada sobre todos los aspectos del Canal
- Destrezas y tacto, al atender representantes de los medios de comunicaciones, miembros del gobierno nacional e internacional, altos ejecutivos de organizaciones privadas, oficiales de alto rango, grupos de militares, Primeros Ministros, Presidentes y otros

- Destrezas en el manejo y control de grupos de diferentes tamaños, edades y nacionalidades es muy importante. El empleado debe dar charlas a un público variado entre los cuales están grupos de niños y personas de la tercera edad
- Pericia al aplicar una variedad de técnicas analíticas en la recolección, análisis y evaluación de datos y al desarrollar recomendaciones apropiadas para la consideración de la división de Comunicación Corporativa
- Habilidad al hablar Español e Inglés. Se requiere que el personal pueda expresarse de manera clara y concisa tanto en Español como en Inglés al dirigirse al público
- El Centro de Visitantes opera todos los días del año, por lo que los turnos de trabajo son rotativos y trabajan ocho horas corridas con sus días libres asignados según el horario de trabajo establecido
- El recurso humano brinda charlas en áreas alejadas de su sitio normal de trabajo por lo que debe saber operar y conectar, entre otras cosas equipo electrónicos como, proyector de película, cámaras, equipo de video grabadoras
- El trabajador debe tener conocimiento en los procedimientos de resucitación cardiovascular y habilidad para nadar

2. Controles de Supervisión.

Trabaja bajo la supervisión del supervisor de los guías del Canal posición No 050046. Maneja grupos de visitantes, divulgando información del Canal de Panamá. Resuelve problemas conforme se dan y cuando es necesario solicita la asistencia del supervisor.

3. Directrices.

Las directrices que siguen, tienen su fundamento en las políticas, y procedimientos de la organización, materiales previamente desarrollados, publicaciones de las oficinas de Comunicaciones Corporativas y manuales,

así, como precedentes y prácticas desarrolladas para enfrentar situaciones inesperadas o, inusuales

Buen juicio y tacto deben ser utilizados al tratar con situaciones que no tienen precedente o que no han sucedido anteriormente. Conocimiento sobre las políticas de orientación y procedimientos, así, como las directrices de la organización relativo a dar al público información del Canal, es requerimiento de esta posición. Iniciativa y creatividad son necesarias para adaptar el material informativo de referencia a las necesidades de los diferentes grupos

4. Complejidad de la posición.

Es necesario manejar situaciones delicadas haciendo buen uso del ingenio, la diplomacia y tacto al promover y proteger el interés de la agencia

Desarrolla técnicas de comunicación al seleccionar la información apropiada y adaptarla a la presentación lo que ayudará al público, dependiendo de su nivel, a entender los diferentes aspectos del Canal y así cumplir con los objetivos de la organización

5. Alcance y Efecto.

El trabajador tiene que diseminar la información acerca de los programas, actividades y funciones de la organización al público interesado, informándolos sobre la historia, operación, así, como para comunicar los programas y proyectos de la organización. Presenta el papel vital de la Autoridad del Canal al mundo marítimo Internacional y promueve su imagen pública al mundo

6. Contactos Personales.

El trabajador tiene contactos con Todos los niveles del personal de la Autoridad del Canal, ejecutivos de alto nivel de diferentes empresas públicas privadas, nacional e internacional, Mandatarios, Primeros Ministros y representantes de otros gobiernos, militares de alto rango de otros países, el público general, niños, grupos de la tercera edad etc

7. Propósito del contacto.

Este punto tiene como propósito el dar información sobre los programas y objetivos de la organización. El trabajador explica los objetivos, políticas y funcionamiento de la organización. El tacto y la diplomacia son vitales debido a que, en algunas ocasiones las personas muy importantes solo tienen contacto con este personal.

8. Demandas Físicas.

El trabajo incluye cierta cantidad de actividad física. Exposición a las inclemencias del tiempo, lluvia y sol. Incluye también situaciones peligrosas como cruzar las compuertas, subir y bajar la torre de control, ingresar a los túneles donde hay equipo pesado en operación, cruzar el riel de tomacorriente de las locomotoras eléctricas, abordar y desembarcar de las embarcaciones en mar borrascoso, al dar la narración a bordo de los cruceros, o escoltar miembros de los medios de comunicación.

9. Ambiente de Trabajo.

El trabajo se realiza en los Centros de visitantes de las esclusas de Miraflores, Gatún, a bordo de embarcaciones, lanchas o equipo flotante del Canal, así, como en ferias, exhibiciones, conferencias nacionales e internacionales o en donde sea necesario representar la Autoridad del Canal de Panamá.

ANEXO # 8

***CONTRATOS Y HOJA DE BALANCE PARA RECIBOS
PARA EL TRABAJO EN LAS FERIAS***

CONTRATO DE TRABAJO

**FERIA ARTESANAL, FOLCLORICA, CULTURAL Y
 COMERCIAL DE PENONOME
 DEL 6 AL 10 DE DICIEMBRE DE 2000**

Entre los suscritos, a saber _____, con Cédula de Identidad Personal No _____ quien en adelante se denominará **EL TRABAJADOR** por una parte y por la otra Carlos Béliz, con Cédula de Identidad Personal No 8-172-150, en representación de la Empresa **AUTORIDAD DEL CANAL DE PANAMA**, quien en adelante se llamará **EL EMPLEADOR**, se ha convenido consignar por escrito el presente **CONTRATO DE TRABAJO**, conforme a los siguientes términos y condiciones:

PRIMERO EL TRABAJADOR se obliga a prestar sus servicios a EL EMPLEADOR bajo las circunstancias y condiciones establecidas en este Contrato.

SEGUNDO EL TRABAJADOR prestará sus servicios en el establecimiento de propiedad de EL EMPLEADOR, en los terrenos de la *Feria Artesanal, Folclórica, Cultural y Comercial de Penonomé*. Sin embargo, EL EMPLEADOR podrá asignar comisiones o tareas fuera del establecimiento con la finalidad de facilitar las labores y el desempeño diario.

TERCERO Este contrato será por un periodo de duración de _____ día(s). Durante dicho periodo cualquiera de las dos partes podrá dar por terminada la relación de trabajo sin responsabilidad alguna.

CUARTO EL TRABAJADOR conviene prestar sus servicios en cualquiera de los turnos rotativos y la jornada de trabajo será estipulada de la siguiente manera:
 Desde _____ Hasta _____

QUINTO En pago de sus servicios EL TRABAJADOR recibirá un salario de dos (\$2.00) dólares por hora. El pago se realizará en el área de trabajo y al finalizar la Feria EL TRABAJADOR deberá firmar un recibo al EMPLEADOR, como comprobante del dinero recibido.

SEXTO EL TRABAJADOR será responsable por los valores, materiales, vehículos, máquinas de oficina o cualquier otro equipo puesto a su cuidado, para evitar pérdidas o daños.

SEPTIMO EL TRABAJADOR deberá presentarse al área de trabajo pulcro, limpio y según la vestimenta acordada antes de la firma de dicho contrato, ya que a partir de la fecha forma parte de la imagen de la Empresa que EL EMPLEADOR representa.

OCTAVO EL TRABAJADOR tiene terminantemente prohibido presentarse en su horario de trabajo bajo los efectos del alcohol o de cualquier droga y mucho menos ingerirlos dentro del área donde desempeña sus labores.

NOVENO EL TRABAJADOR declara que acepta en su totalidad las normas de este contrato, por lo cual le brindará absoluto acatamiento, obligándose a cumplir las instrucciones de EL EMPLEADOR y ejecutará sus labores con la intensidad, cuidado, eficiencia y destreza.

Como constancia de acuerdo, las partes suscriben este contrato en la Ciudad de Penonomé, Provincia de Coclé, el _____ de diciembre del 2000.

 EL TRABAJADOR
 CED # _____

 EL EMPLEADOR
 CED # _____

AUTORIDAD DEL CANAL DE PANAMA
FERIA DE SONA
FEBRERO 2000

FECHA FEBRERO	DETALLE	PRESUPUESTO ASIGNADO	GASTOS DE INSTALACION	GASTOS DE TRANSPORTE	GASTOS DE PLANILLA	GASTO VARIO
	PRESUPUESTO ASIGNADO - FERIA DE SONA	1,350.00				
12	SUPERMERCADO EL REY (FACT # 27147) DESINFECTANTES	26.74	26.74			
15	FARMACIA SAN GERARDO (FACT # 12417) CORDON TRICOLOR	0.74				
15	SUPERMERCADO EL REY (FACT #25828) TAPE, PASTILLAS, ECT	11.27				
16	EL MACHETAZO SANTIAGO (FACT #15422) CINTA TRICOLOR, PAPEL, BOMBONERA	9.55				
16	ALMACEN SPIEGEL (FACT # 34189) EXTENSIONES ELECTRICAS	12.54				
16	COOPERATIVA DE TRANSPORTE (FACT #4928) GASOLINA	11.70		11.70		
16	COMPA NAV (FACT #24724) TORNILLOS	1.30	1.30			
16	FERNANDO TRISTAN (FACT #01-ACP) LIMPIEZA Y PINTURA	40.00			40.00	
16	JORGE TRISTAN (FACT #02-ACP) LIMPIEZA Y PINTURA	40.00			40.00	
16	ARCELIO MADRID (FACT #03-ACP) COLOCACION CIELO RASO	30.00			30.00	
16	ROBERTO COLE (FACT #04-ACP) DIESEL DE RETORNO	40.00		40.00		
16	RAMON LEON (FACT #05-ACP) TRASLADO DE FLORES	20.00				20
16	RODRIGO ASUNCION (FACT #06-ACP) PINTURA DE TECHO	12.00			12.00	
16	CARLOS MARTINEZ (FACT #07-ACP) PINTURA DE TECHO	12.00			12.00	
16	PEDRO AROSEMENA (FACT #08-ACP) INST Y REPAR. ELECTRICA	140.00	140.00			
17	EL MACHETAZO SANTIAGO (FACT #15436) CONOS / GLOBOS	7.20				
18	ERIC NIETO (FACT #09-ACP) PAGOS AL PATRONATO DE FERIA	260.67	260.67			

FECHA	DETALLE	PRESUPUESTO ASIGNADO	GASTOS DE INSTALACION	GASTOS DE TRANSPORTE	GASTOS DE PLANILLA	GAST VARI
FEBRERO						
19	COMPROBANTE DE ROLLO DE FOTOGRAFIA (SIN FACTURA)	3.60				
19	NATANIEL RODRIGUEZ (FACT #10-ACP) FOTOGRAFO	5.00				
20	COOPERATIVA JUAN XXXIII (FACT #38439) PASTILLAS	2.72				
20	YANIS GOMEZ (FACT #11-ACP) AZAFATA 18 AL 20	48.00			48.00	
21	FARMACIA LUISIN (FACT #1466) BATERIA DE CAMARA	8.75				
21	COOPERATIVA JUAN XXXIII (RECIBO DE CAJA 308200) ROLLO	3.15				
21	PEDRO AROSEMENA (FACT #12-ACP) DESCONEXION ELECTRICA	10.00				1
21	MARTA TRISTAN (FACT #13-ACP) ASISTENTE (14 AL 21)	183.75			183.75	
21	FERNANDO TRISTAN (FACT #14-ACP) CELADOR 15 AL 22	119.00			119.00	
21	JORGE TRISTAN (FACT #15-ACP) AZAFATO 18 AL 20 DESMONTAJE	54.00			54.00	
21	RONALD VEGA (FACT #16-ACP) ASEADOR 17 AL 21	20.00			20.00	
22	RECIBO #1184243 Y #1247385	1.00				
22	ESTACION NVA ESPERANZA (FACT #433) GASOLINA	8.45		8.45		
	BALANCE FINAL	1,143.13	428.71	60.15	558.75	95
	REMANENTE DEL PRESUPUESTO ASIGNADO	206.87				

ANEXO # 9
COPIA DEL RECIBO DE COBRO PARA
TRABAJO DE COMENTARISTA A BORDO DE
CRUCERO

PANAMA CANAL
FORM No 2835
REV 6-88

ORIENTATION, NARRATION AND ESCORT SERVICES

VESSEL NAME	SERVICE DATE	OMS REF No
SHIP IDENTIFICATION No	SHIPPING AGENT	TYPE OF SERVICE <input type="checkbox"/> ORIENTATION / NARRATION <input type="checkbox"/> ESCORT
SERVICE PERFORMED BY	SERVICE ACKNOWLEDGED BY	
SIGNATURE AND IP No OF ORIENTATION SPECIALIST	DATE	REMARKS
SIGNATURE OF ADMINISTRATIVE OFFICER - AEPX	DATE	TOTAL AMOUNT TO BE INVOICED

ORIGINAL BILLING SECTION

1ST COPY - AEPX

2ND COPY - FMAA